

الدكتور
صالح بن عبدالله أبو عباة

الأستاذ
عبدالمجيد بن طاش نيازي

مكتبة العبيكان

أساسيات
ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

الدكتور

صالح بن عبد الله أبو عباة

الأستاذ المشارك بقسم علم النفس

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الأستاذ

عبد المجيد بن طاش نيازي

المحاضر بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الرياض ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م

مكتبة العبيكان

ⓗ مكتبة العبيكـان، ١٤٢٠هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

نيازي، عبد المجيد بن طاش

أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

عبد المجيد بن طاش نيازي صالح بن عبد الله أبو عباة

– الرياض

٣٧٣ص، ٢٤سم

ردمك: ٢–٥٩٣–٢٠–٩٩٦٠

١–خدمة الجماعة ٢–الخدمة الاجتماعية

أ–أبو عباة، صالح بن عبد الله (م. مشارك) ب– العنوان

ديوي ٣٦١٫٤ ٢٠/٢٢٣٠

ردمك: ٢–٥٩٣–٢٠–٩٩٦٠ رقم الإيداع: ٢٠/٢٢٣٠

الطبعة الأولى

١٤٢٠هـ / ٢٠٠٠م

الناشـر

مكتبة العبيكان

الرياض ـ العليا ـ تقاطع طريق الملك فهد مع العروبة.

ص.ب: ٦٢٨٠٧ الرياض ١١٥٩٥

هاتف: ٤٦٥٤٤٢٤، فاكس: ٤٦٥٠١٢٩


بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى والدتي التي تلقيت منها الدعم والمساندة والدعاء بالتوفيق والسداد.

إلى إخواني الذين تلقيت منهم المؤازرة والتشجيع.

إلى زوجتي وأبنائي الذين اقتطعت جزءاً ثميناً من وقتهم، وتلقيت منهم كل دعم وتشجيع.

أبو عبدالله

إلى والدي ووالدتي اللذين حرصا على تربيتي وتعليمي.

إلى إخواني الذين تلقيت منهم الدعم والتشجيع.

إلى زوجتي وأبنائي الذين تلقيت منهم كل الدعم والتشجيع والمؤازرة.

أبو أدهم

وأخيرا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لزملائنا الذين قدموا لنا النصح والتوجيه ونخص بالذكر الأستاذ الدكتور / معتز سيد عبدالله.

محتوى الكتاب

الموضوع **الصفحة**

الموضوع **الصفحة**

الموضوع **الصفحة**

الملاحق

مقدمة

منذ أن خلق الله الخلق وهم يعيشون في جماعة، فالأسرة وهي نواة المجتمع تعد جماعة، وكذلك فرض الله الصلوات الخمس والحج والعمرة وصلاة الجمعة والعيدين والجنائز جماعة، وصدق الله العظيم إذ يقول: ﴿أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ ﴿١٤﴾﴾ [الملك: ١٤]. فمن خلال وجودنا في جماعة نتعلم القيم والمعايير، ونتعلم القيادة والتبعية، ونتعلم كيف نتعاون، وكيف ننظم أمور حياتنا اليومية، وكيف نصنع القرار، ونتعلم كذلك كيف نعبر عن أنفسنا وعن آرائنا وأفكارنا ومشاعرنا. وإلى جانب هذه الحسنات قد تكون الجماعة سبباً في وقوع بعض المشكلات؛ فالعدوانية وما يتعلق بها من مشكلات بين الأفراد قد يكون مرجعها الجماعة، وكذلك المشكلات التي تنشأ بين أفراد الأسرة الواحدة قد يكون منشؤها وجودهم في جماعة، والفرد وما يحدث بينه وبين أقرانه من مشكلات وعقبات ربما يكون سببها الجماعة. ويشبع الفرد معظم حاجاته النفسية والاجتماعية من خلال وجوده في جماعة، ومما جعلنا نهتم بالعمل الجماعي ونفرد له كتاباً ما لمسناه من فوائده العظيمة في الوفاء بمطالب وحاجات الأفراد والجماعات، وفي حل المشكلات النفسية والاجتماعية التي تواجههم. ولقد وجدنا كذلك أن من السهل على الفرد أن يكون عضواً في جماعة يناقش ويتحدث بحرية من أن تكون علاقته بالمختص وجهاً لوجه، حيث يشعر والحالة هذه بأنه مريض وأنه الوحيد الذي يعاني من المشكلة.

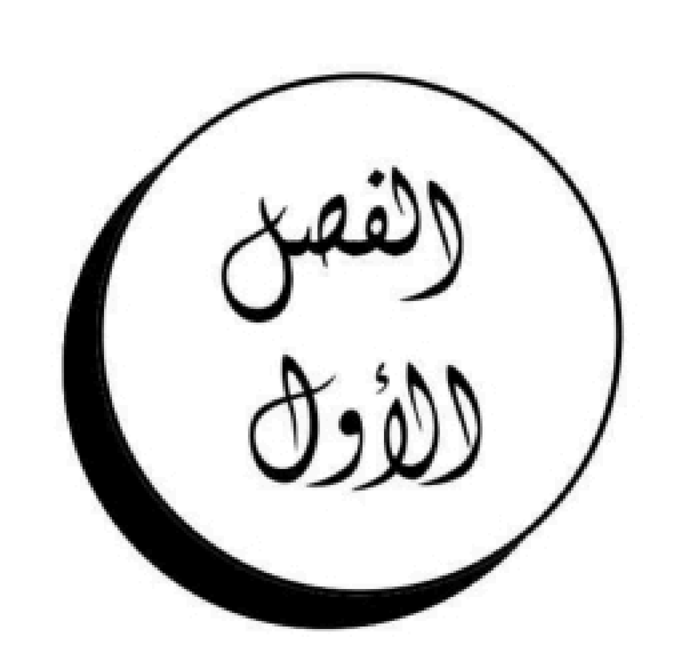
هذا بالإضافة إلى ما لمسناه كمختصين في مجال العمل مع الجماعات من ندرة وقلة المراجع العلمية المتخصصة باللغة العربية في هذا المجال، حيث إن ما كتب عن العمل مع الجماعات لا يفي باحتياجات الطلاب والممارسين لهذه الطريقة. ونأمل من خلال هذا العمل أن يكون ذا فائدة لجميع المهتمين والممارسين لهذه الطريقة، كما أردنا أن نضع ثمرة خبرة ثمانية عشر عاماً في هذا المجال بين يدي القارئ العربي والذي نرجو أن يعم نفعه الجميع.

وسنستعرض من خلال صفحات هذا الكتاب للعمل مع الجماعات من حيث التطور التاريخي لطريقة العمل مع الجماعات، ومفهوم الجماعة والعمل مع الجماعات، وأهمية العمل بهذه الطريقة، والدراسات السابقة في مجال العمل مع الجماعات، وأهداف العمل مع الجماعات، والمراحل الأساسية التي يمر بها العمل الجماعي والعمليات المرتبطة بكل مرحلة ودور القائد في كل مرحلة، والمهارات وأساليب التدخل الأساسية التي يستخدمها قائد الجماعة مؤملين أن يكون فيما نكتبه النفع والفائدة لجميع الطلاب والممارسين لهذه الطريقة.

د. صالح بن عبد الله أبو عباة

أ. عبد المجيد بن طاش نيازي

١٤٢٠هـ/ ٢٠٠٠م



رؤية تاريخية

العمل مع الجماعات «رؤية تاريخية»

يشير (Zastrow,١٩٩١) إلى أن جذور طريقة العمل مع الجماعات بدأت من خلال بيوت المعسكرات **Settlement Houses**، و **YMCAs**، و **YWCAs**، والأندية الشبابية، وأن هذه المؤسسات قد ركزت في برامجها على الأشخاص الأسوياء العاديين بهدف تحقيق أغراض متنوعة كالترويح والتعليم والصداقة والعمل الاجتماعي. كما أشار (Euster,١٩٨٠) إلى أن الهدف من العمل مع هذه الجماعات تركز حول تعليم أعضاء الجماعة التعاون وتكوين العلاقات الاجتماعية، وإثراء أنفسهم من خلال تعلم معارف ومهارات واهتمامات جديدة .

لقد أنشئ أول معسكر (Yoynbee Hall) في لندن عام ١٨٨٤ م، ثم توالى إنشاء العديد من هذه المعسكرات في المدن الكبيرة بالولايات المتحدة الأمريكية (Stroup, ١٩٨٦) وقد أشرف على هذه المعسكرات في بداية الأمر عدد من بنات الوزراء وأفراد من الطبقة الوسطى والعليا الذين عاشوا في الأحياء الفقيرة وأحسوا بمعاناة الطبقة الفقيرة في هذه الأحياء وعملوا مع هذه الجماعات بهدف تحسين أوضاعها المعيشية، وتعليمهم القيم الأخلاقية، وتحسين ظروفهم. ويشير (Zastrow,١٩٩١) إلى أن العاملين في هذه المعسكرات هدفوا إلى تحسين الأوضاع السكنية والصحية والمعيشية لهذه الجماعات، كما عملوا على مساعدة الأفراد العاطلين عن العمل والبحث لهم عن عمل مناسب، وتعليمهم اللغة الإنجليزية، والرفع من مستوى وعيهم الصحي ومستوى الصحة العامة، هذا بالإضافة إلى

إكسابهم المهارات المهنية المتنوعة، وتغيير أوضاعهم البيئية من خلال الجهود المشترك.

ويشير (مصطفى، ١٩٩٦) إلى أن طريقة العمل مع الجماعات لا يمكن نسبتها إلى شخصية عملية معينة، إلا أن هذه الطريقة كانت قد واكبت تطور المؤسسات الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية والتي منها ما يسمى بمنظمات الخدمة الذاتية **self service** ومؤسسات الترويح ومراكز الجيرة إلى جانب حركة الإسكان وحركة الشبان المسيحيين وحركة الكشافة والمعسكرات، بالإضافة إلى حركة المحلات الاجتماعية والملاعب العامة التي أصبحت فيما بعد من أهم المؤسسات التي تمارس طريقة العمل مع الجماعات . لقد كانت المحلات الاجتماعية والمنظمات الشبابية تمارس أوجه نشاط مختلفة: كالألعاب الرياضية والتمثيل والرسم والمناقشات الجماعية المختلفة، إلا أنها كانت تمارس مثل هذه الأنشطة بطريقة غير مقنعة من الناحية العلمية .

لقد ساهمت مجالات وتخصصات عديدة في فهم طريقة العمل الجماعي، فالخدمة الاجتماعية وعلم النفس والاجتماع والتربية والترويح كلها مجالات ساعدت وساهمت بشكل فاعل في نمو وتطور هذه الطريقة حتى وصلت إلى ما وصلت إليه اليوم. ولا يزال الكثير من هذه المجالات يستخدم هذه الطريقة في تحقيق أهدافها، حيث يشير (**Boyd,** ١٩٣٥) إلى أن الجماعة استخدمت لتحقيق أهداف علاجية **therapeutic goals** في مؤسسات الصحة النفسية، ولكن الفضل في معظم ما يتعلق بخبرات العمل الجماعي كان نتاجاً لجهود الأشخاص الذين قادوا جماعات التنشئة

الاجـتـمـاعـيـة **socialization groups** والجـمـاعـات التـعليـمـيـة للراشدين **adult education groups** والجماعات الترويحية **recreation groups** في مؤسسات الخدمات الشبابية والمعسكرات .

ويعتقد الكثير من الممارسين أن العمل بمنهج دراسة الحالة **case work** سبق منهج العمل مع الجماعات **group work** بسنوات عديدة، وهذا غير صحيح على الإطلاق . فالعمل مع الجماعات ظهر كطريقة بعد سنوات قليلة فقط من ظهور طريقة دراسة الحالة . فقد بدأ تدريس طريقة العمل مع الجماعات في مدارس الخدمة الاجتماعية في بداية القرن التاسع عشر **(Maloney, ١٩٦٣)** كما استخدمت طريقة دراسة الحالة والعمل مع الجماعات من جانب الاختصاصيين في بداية القرن العشرين، ويؤكد على ذلك أيضاً **(Schwartz, ١٩٨١)** الذي يذكر أن الفرق التاريخي الوحيد بين طريقة دراسة الحالة وطريقة العمل مع الجماعات هو أن الطريقة الأولى تم الاعتراف بها كطريقة للعمل بعد فترة وجيزة من ظهورها، بينما تأخر الاعتراف بطريقة العمل مع الجماعات لحين انعقاد المؤتمر الدولي للاختصاصيين الاجتماعيين **National Conference of Social Workers** الذي نظم عام (١٩٣٥م).

وقد زاد الاهتمام بطريقة العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية خلال الأربعينات وذلك وفقاً لتقرير الجمعية الأمريكية للاختصاصيين العاملين مع الجماعات **(American Association of Group Workers, ١٩٤٧)**، ومع ذلك فقد ظلت هذه الطريقة خاصة بالعمل في مجالات محددة كالترويح وتعليم الكبار والصحة النفسية حتى عام ١٩٥٠م عندما انضم

الاختصاصيون الممارسون لطريقة العمل مع الجماعات إلى ست اتحادات مهنية كونت الاتحاد الدولي للاختصاصيين الاجتماعيين (١٩٩٨ -Tose (land & Rivas, National Association Of Social Workers

وقد استخدمت طريقة العمل مع الجماعات في المعسكرات Settlement Houses لتوفير فرص التعليم، والترويح، والتنشئة الاجتماعية، والمشاركة الاجتماعية للمواطنين الذين يعيشون في هذه المعسكرات . كما ساعدت هذه الطريقة على توفير فرص عديدة لتبادل وجهات النظر والحصول على الدعم والمساندة والتعاطف والاستفادة من قوتهم الناتجة عن تجمعهم لإحداث التغيير الاجتماعي المنشود.

وقد اعتمد الاختصاصيون العاملون مع الجماعات على الأنشطة لحفز وحث أعضاء الجماعة على العمل، فقد كانت النشاطات المختلفة هي الوسيلة الأساسية لمساعدة الجماعات في إنجاز أهدافها (Smith,١٩٣٥ ، Boyd, ١٩٣٥-١٩٣٨، Addams ١٩٠٩-١٩٢٦). لقد اعتمد الممارسون لطريقة العمل مع الجماعات على المعسكرات، والمحادثات الجماعية، والألعاب، والفنون، والنحت للترويح عن أعضاء الجماعة وتعليمهم وتأهيلهم وتوفير المساندة الاجتماعية لهم وتنشئتهم اجتماعياً.

وعلى العكس من طريقة دراسة الحالة التي ركزت على أسلوب حل المشكلات والتأهيل، استخدمت طريقة العمل مع الجماعات النشاطات لتحقيق المتعة والتسلية والفائدة بالإضافة إلى حل المشكلات، وبالتالي فإن طريقة العمل الجماعي التي نمت داخل هذه المعسكرات اختلفت في مجالات تركيزها وأهدافها عن طريقة دراسة الحالة. كما يمكن ملاحظة الاختلاف بين

الطريقـتين في عـلاقة المسـاعـدة **helping relationship** بشكل واضح. فبينما ركزت طريقة دراسة الحالة على البحث عن ضحايا الثورة الصناعية ومساعدتهم، ومعالجة مشكلات العملاء ذوي الدخول المرتفعة، بالإضافة إلى العمل مع العجزة والمعوقين والفقراء، فإن العمل الجماعي لم يركز على الحالات الفقيرة أو الحالات التي تعاني من المشكلات بل ركز في معظم عمله على الأفراد الأسوياء، كما استخدم المختصون في العمل مع الجماعات كلمة أعضاء **members** بدلاً من كلمة عملاء **client** (**Bowman,١٩٣٥**) للدلالة على الأفراد الذين يتعاملون معهم في هذه الجماعات.

وقد ركزت هذه الطريقة على التعامل مع جوانب القوة في شخصيات الأعضاء بدلاً من التركيز على جوانب ضعفهم. فقد كان ينظر إلى المساعدة في العمل الجماعي على أنه عمل يتميز بالعلاقات المتبادلة والتعاون بين أعضاء الجماعة للوصول إلى فهم مشترك لأساليب عمل جماعية مع الأخذ بعين الاعتبار اهتماماتهم كأفراد وكجماعات يعيشون في مجتمع، فمتى ما تم تحديد اهتمامات الجماعة يقوم الأعضاء بتوفير المساندة والدعم والتعاطف لمساعدة بعضهم بعضاً، ويقوم القائد بدور الوسيط بين مطالب المجتمع واحتياجات أعضاء الجماعة (**Schwartz, ١٩٨١**).

كما يظهر الاختلاف بين طريقة العمل مع الأفراد وطريقة العمل مع الجماعات في العمليات الأساسية للعمل الجماعي المتمثلة في التفاعل المشترك والسلطة أو القوة المشتركة والاشتراك في اتخاذ القرارات التي يواجهها الاختصاصي الذي يعمل مع الجماعات ولا يتعامل معها مختص

دراسة الحالة، كما أن مختص العمل مع الجماعات مطالب غالباً بالتدخل السريع خلال الفترات التي يتسم فيها العمل الجماعي بالتعقيد وسرعة التفاعل والتعامل مع حاجات أعضاء الجماعة المختلفة، كما أن حجم الجماعة، وعدد أعضائها، وعملية اتخاذ القرار، واستخدام أعضاء الجماعة لمساعدة بعضهم بعضاً كلها عوامل تضع عبئاً على المختص وتفرض عليه تعلم واكتساب مهارات تختلف عن المهارات التي يستخدمها أخصائي دراسة الحالة .

وبين الأعوام١٩١٠ إلى ١٩٢٠م بدأ المختصون الذين يعملون مع الجماعات وخاصة في مجالات تعليم الكبار والترويح والعمل المجتمعي بإدراك أهمية العمل الجماعي فاستخدموا الجماعة كوسيلة لمساعدة الناس على المشاركة المجتمعية وإثراء حياتهم وتوفير المساندة للأشخاص الذين يعانون من انخفاض كفاءة علاقاتهم الاجتماعية وعدم الرضا عنها، كما أدركوا أهمية الجماعة في مساعدة الناس لتعلم المهارات الاجتماعية **social skills** ومهارات حل المشكلات **problem solving skills**، وبدؤوا في استخدام الجماعة كوسيلة للوقاية من الانحراف **delinquency** وإعادة تأهيل **rehabilitate** الأشخاص الذين يعانون من سوء التوافق **mal-adjusted** (**Addams, ١٩٠٩-١٩٢٦**). خلال هذه الفترة بدأ بعض المختصين بالكتابة عن الجماعات التي شاهدوها تعمل في مجتمعاتهم وغالباً ما كانت كتاباتهم نابعة من خبراتهم الشخصية، ومن أهم من كتب في هذا المجال **Edward Lindeman** (رائد تعليم الكبار) الذي ألف كتاباً عن الجماعات المجتمعية عام١٩٢١م سماه (المجتمع **The Community**)،

و**Alfred Sheffield** الذي ألف عدة كتب عن المحادثة الجماعية **group discussion**، و**Mery Follett** التي أصدرت كتاباً في عام ١٩١٨م وصفت فيها الجماعات المجتمعية الصغيرة، و **Harrison Elliott** الذي يعتبر كتابه (عملية تفكير الجماعة) والذي صدر عام ١٩٢٨م، من أهم الكتب التي تناولت اختبار أهمية عمليات الاتصال والتفاعل والمناقشات في الجماعات صغيرة العدد وأثرها في حل المشكلات، و **Grace Coyle** التي ركزت في أبحاثها -لنيل درجة الدكتوراه- على موضوع العمليات الاجتماعية في الجماعات (**Toseland & Rivas, ١٩٩٨**) وقد أشارت جميع هذه الأبحاث إلى أن العمل الجماعي قد استخدم لحل المشكلات من خلال المناقشات الجماعية، ومناقشة القضايا التي تهم الجماعة، والترويح، والعمل الاجتماعي، والتنشئة الاجتماعية، والتعليم، وتعزيز التوافق، وتوفير الانسجام بين الجماعات المختلفة اجتماعياً وثقافياً.

وعلى العكس من الكتابات الأولى لطريقة دراسة الحالة التي ركزت في معظمها على تحسين نتائج الممارسة من خلال الدراسة والتشخيص والعلاج المنظم (**Richmond, ١٩١٧**) فإن الكتابات الأولى للمختصين العاملين في مجال الجماعات ركزت على العمليات التي تظهر خلال اجتماعات الجماعة، فعلى سبيل المثال كان أول كتاب مؤلف عن العمل مع الجماعات هو كتاب (**Coyle, ١٩٣٠-١٩٣٥**) وهو من أوائل المختصين الاجتماعيين الذين ألفوا كتاباً عن الجماعات بعنوان (العمليات الاجتماعية في الجماعات المنظمة)، بينما كان أول كتاب في طريقة دراسة الحالة بعنوان (التشخيص الاجتماعي) لمؤلفته ١٩١٧م **Richmond**. وقد ظل هذا التركيز على

عمليات الجماعة طوال تاريخ العمل مع الجماعات. كما اهتم المختصون العاملون مع الجماعات بعمليات التفاعل التي تحدث بين أعضاء الجماعة ومعرفة أفضل طرق الاستفادة منها، كما لم يهملوا التعامل مع حاجات أعضاء الجماعة الشخصية داخل الجماعة والتي يشار إليها اليوم بمفهوم الأفراد داخل الجماعة والجماعة ككل.

وخلال الأعوام من ١٩٤٠ إلى ١٩٥٠م بدأ العاملون مع الجماعات باستخدام الجماعة بشكل مكثف لتحقيق أهداف علاجية وحل المشكلات التي يواجهها العديد من الأشخاص في مؤسسات الصحة النفسية والعقلية. ففي عام ١٩٤٢م بدأ **Fritz Redl** برنامج جماعي لعلاج الأطفال المضطربين عاطفياً وذلك في منطقة ديترويت، و كان الهدف من هذا البرنامج تقديم خدمات تشخيصية متخصصة لم تكن موجودة في ذلك الوقت في مراكز توجيه الأطفال (**Reid,١٩٨١-١٩٩١**) وفي أواخر الأربعينات تعاظم استخدام هذا البرنامج وأصبحت الخدمات الجماعية جزءاً مهماً في برامج توجيه الأطفال وظهر ذلك من خلال أعمال **Gisela Ko-nopka** وغالباً ما كان العلاج الجماعي **group therapy** يستند إلى المنظور الاستبصاري في تعامله مع المشكلات. هذا المنظور الاستبصاري الذي يعتمد على دراسة وتشخيص وعلاج مشكلات أعضاء الجماعة بدلاً من الاعتماد على الأنشطة الترويحية (**Trecker,١٩٥٦**، **Redl,١٩٤٤**، **Konopka١٩٤٩-١٩٥٤**).

ويعود الفضل في استخدام الجماعات كوسيلة علاجية لحل مشكلات أعضاء الجماعة إلى تأثير نظرية التحليل النفسي وعلم نفس الذات،

وللحرب العالمية الثانية التي خلفت أو أوجدت نقصاً واضحاً وشديداً في عدد المختصين المدربين الذين يستطيعون التعامل مع الجنود المضطربين نفسياً الذين شاركوا في الحرب، ولهذا استمر وانتشر استخدام الجماعات لتحقيق أهداف علاجية في المراكز والمصحات النفسية خلال الخمسينات (Trecker,١٩٥٦).

كما زاد التركيز على عمليات تشخيص وعلاج مشكلات الأفراد داخل الجماعات وذلك بعد اعتراف لجنة ممارسة الخدمة الاجتماعية - التي شكلت الاتحاد الدولي للاختصاصيين الاجتماعيين - بالعمل الجماعي وتحديد تعريف له . كما ظهرت تعاريف كثيرة لطريقة العمل مع الجماعات واعترف بها عدد كبير من المختصين، فعلى سبيل المثال ركزت إحدى هذه التعاريف على تضمين مفهوم العمل الجماعي أهدافاً واسعة شملت المحافظة على الأداء الشخصي والاجتماعية لأعضاء الجماعة وتحسينها، بالإضافة إلى الإصلاح **correction**، والوقاية **prevention**، والنمو الاجتماعي السوي أو السليم **normal social growth**، وتعزيز القدرات والمهارات الشخصية، وتحمل مسؤوليات المواطنة الصالحة والمشاركة في التنمية المجتمعية (Hartford,١٩٦٤-١٩٧١). ومع ازدياد الاهتمام في فترة الأربعينات والخمسينات بطريقة العمل مع الجماعات والتركيز على استخدام الجماعات كوسيلة لتحسين الأداء الاجتماعي والنفسي لأعضاء الجماعة ظل الاهتمام أيضاً واضحاً وجلياً باستخدام الجماعات في مجالات الترويح والتعليم خاصة في المراكز المجتمعية **community centers**، والمنظمات الشبابية **youth organizations**، كما استخدمت الجماعات في هذه

الفترة أيضاً لتحقيق أهداف التنمية المجتمعية والعمل الاجتماعي **social action** في كثير من مراكز الأحياء والمراكز السكنية **neighborhood centers**، والمؤسسات المجتمعية . هذا بالإضافة إلى زيادة الاهتمام من قبل المختصين بدراسة الجماعات الصغيرة كظاهرة اجتماعية . وقد سمى (**Hare** ١٩٧٦) هذه الفترة بالعمر أو العصر الذهبي **Golden Age** لدراسة الجماعات .

هذا وقد لخص (مصطفى، ١٩٩٦) أهم التغييرات التي طرأت على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في فترة الخمسينات فيما يلي :

١- التغييرات المرتبطة بالافتراضات الأساسية لهذه الطريقة وذلك نتيجة لتأثر العمل الجماعي بالاتجاهات النظرية في العلوم الاجتماعية والسلوكية خاصة فيما يتعلق بالدور الذي يقوم به المختصون سواء على مستوى الأعضاء أو الجماعة ككل .

٢- استخدام المدخل العلاجي في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات حيث قام كثير من المختصين باستخدام المدخل العلاجي والاهتمام بقضية الخلل الوظيفي في أداء الأدوار الاجتماعية للأفراد سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، واستخدام الجماعة كأداة أساسية لإحداث التغيير لدى هؤلاء الأفراد ومساعدتهم على أداء وظائفهم وأدوارهم بصورة أفضل .

٣- الإسهامات المرتبطة بتحديد دور العاملين مع هذه الجماعات، فقد ظهرت دراسات عديدة حاولت أن توضح وظيفة ودور العاملين مع هذه الجماعات ابتداء من مرحلة التخطيط لتكوين جماعة وحتى نهاية عملها .

٤- استخدام المدخل البيئي في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات الذي يهتم بتحديد العناصر التنظيمية والمؤسسية التي تسهم في مساعدة الأعضاء على أداء وظائفهم، ويعطي أهمية كبيرة على الخبرة الجماعية كوسيلة للتغير.

وفي فترة الستينات قلت شعبية الخدمات الجماعية وطغى الاهتمام بالبرامج التدريبية والتعليمية على حساب خدمات العمل الجماعي باستثناء مجال تنظيم المجتمع **community organization** الذي اهتم بالاستفادة من المهارات التي يستخدمها المختصون العاملون مع الجماعات في مجال تعبئة طاقات الشباب والراشدين حول القضايا والاهتمامات الاجتماعية. وخلال هذه الفترة أيضاً ظهر توجه نحو الاهتمام بالممارسة العامة والشاملة والابتعاد عن التخصصية المنهجية (دراسة الحالة والعمل مع الجماعات والعمل المجتمعي) في مجال الخدمة الاجتماعية مما أدى إلى ضعف الاهتمام بطريقة العمل مع الجماعات والتخصص في هذه الطريقة، مما أدى بدوره إلى نقص واضح في أعداد المتخصصين المدربين لاستخدام طريقة العمل مع الجماعات كطريقة أساسية في الممارسة.

واستمر هذا الوضع أيضاً في فترة السبعينات، إلا أن بعض المدارس المتخصصة كانت تدرس بعض المقررات المتقدمة في مجال العمل مع الجماعات، واعتمد عدد قليل من الممارسين على هذه الطريقة كمنهج في العمل. وبهدف رفع مستوى وعي الممارسين بأهمية الجماعات والفوائد التي يحققها العمل الجماعي قام العاملون في مجال العمل مع الجماعات في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا بتنظيم الندوة السنوية الأولى لتطوير

العمل مع الجماعات وذلك في عام ١٩٧٩، واستمر تنظيم هذه الندوة منذ ذلك التاريخ حتى الآن.

واليوم أصبح استخدام طريقة العمل مع الجماعات كمنهج علاجي لتحسين أداء أعضاء الجماعة هو المنهج المفضل لدى كثير من الممارسين والأكاديميين العاملين في مجالات الخدمة الاجتماعية وعلم النفس (**Cowger, ١٩٨٠**) وقد أكد كثير من الكتاب في مجال العمل مع الجماعات **Vinter** (١٩٦٧) **Rose** (١٩٨٩، ١٩٩١، ١٩٩٨) **Garvin** (١٩٨٧) **Henry** (١٩٩٢) على أهمية استخدام الجماعات لتحقيق أهداف علاجية. واعتمدت طريقة هؤلاء الكتاب في ممارسة العمل مع الجماعات على النموذج العلاجي الذي يهتم بعمليات تحديد المشكلة **problem identification**، والتقدير **assessment**، والعلاج **treatment**، بينما ركز البعض الآخر في عملهم مع الجماعات على تحقيق أهداف تقليدية. فعلى سبيل المثال لا الحصر ركز كل من **Klein** (١٩٧٢) و**Schwartz** (١٩٧٦) و**Shulman** (١٩٩٢) و**Klein** (١٩٩٥) على أهمية الدعم المتبادل **mutual aid** كإحدى الخصائص الأساسية لطريقة العمل مع الجماعات، وكانوا ينظرون إلى دور القائد على أنه دور يتركز حول عملية الوساطة بين مطالب أعضاء الجماعة ومطالب البيئة أو المجتمع الذي يعيشون فيه. كما كتب **Middleman** (١٩٨٢) عن استخدام الأنشطة وطرق العمل غير اللفظي **nonverbal action methods** لإنجاز أهداف مشتركة بين أعضاء الجماعة، هذه الأنشطة التي تذكرنا بالأساليب والأنشطة الاجتماعية والترويحية والعلاجية الماضية التي استخدمت في المعسكرات والمنظمات الشبابية في بداية القرن التاسع عشر.

إن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في الوقت الحاضر تتعامل مع أهداف متنوعة ومتعددة وليست قاصرة على مجال واحد فقط، بل تنوعت مجالات الممارسة لهذه الطريقة فشملت جميع مجالات العمل الاجتماعي في المؤسسات المختلفة، فنجد على سبيل المثال أن العمل مع الجماعات في المؤسسات الإيوائية تركز في مجملها على عملية الدعم المتبادل والمشترك بين أعضاء الجماعة ومساعدتهم على العيش سوياً في مكان واحد، وتوفير المساندة الاجتماعية لبعضهم البعض، والتكيف مع ضغوط الحياة اليومية كأهداف أساسية لهذه الجماعات. كما أن الجماعات المجتمعية تركز في أهدافها على عملية تبادل الدعم بين أعضائها لإشباع اهتماماتهم المشتركة. ونجد أيضاً أن بعض المختصين قاموا بتنظيم نوع من الجماعات أطلق عليه اسم جماعات المساعدة الذاتية **self-help groups** التي تهدف إلى توفير المشورة والخبرة اللازمة لأعضاء هذه الجماعات. لقد عملت طريقة العمل مع الجماعات على الاستجابة لحاجات مختلفة سواء كانت تعليمية أو ترويحية أو علاجية أو إصلاحية أو تأهيلية.

المراجع العلمية

- مصطفى (عادل محمود) . (١٩٩٦) . الأساسيات في العمل مع الجماعات . الفيوم، دار المروة للطبع والنشر والتوزيع .
- Addams, J. (١٩٠٩). The Spirit of Youth and the City Streets. New York: Macmillan.
- Addams, J. (١٩٢٦). Twenty Years at Hull House. New York: Macmillan.
- Bowman, L. (١٩٣٥). Dictatorship, Democracy, and Group Work in America. In Proceedings of the National Conference of Social Work (p. 382). Chicago: University of Chicago Press.
- Boyd, N. (١٩٣٥). Group Work Experiments in State Instituations in Illinois. In Proceedings of the National Conference of Social Work (p. 344). Chicago: University of Chicago Press.
- Boyd, N. (١٩٣٨). Play as a Means of Social Adjustment. In J. Lieberman (Ed.), New trends in group work (pp. 210-220). New York: Association Press.
- Coyle, G. (١٩٣٠). Social Process in Organized Groups. New York: Richard Smith.
- Coyle, G. (١٩٣٥). Group Work and Social Change. In Proceedings of the National Conference of Social Work (p.٣٩٣). Chicago: University of Chicago Press.

- Euster, G. (١٩٨٠). Group Work, in Contemporary Social Work, ٢d ed., ed. Donald Brieland et al. New York: McGraw-Hall.
- Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work (٢nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hare, A. P. (١٩٧٦). Handbook of Small Group Research (٢nd ed.). New York: The Free Press.
- Hartford, M. (١٩٦٤). Frame of Reference for Social Group Work. In Papers toward a frame of reference for social group work, New York: National Association of Social Workers.
- Hartford, M. (١٩٧١). Groups in Social Work. New York: Columbia University Press.
- Henry, S. (١٩٩٢). Group Skills in Social Work: A four dimensional approach (٢nd ed.). Itasca, IL: F. E. Peacock.
- Klein, A. (١٩٧٢). Effective Group Work. New York: Associated Press.
- Klein, M. (١٩٩٥). The American Street Gang. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Konopka, G. (١٩٤٩). Therapeutic Group Work with Children. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Maloney, S. (١٩٦٣). Development of Group Work Education in Social Work Schools in U.S. Unpublished doctoral dissertation, Case Western Reserve University, School of Applied Social Science, Cleveland.

- Middleman, R. (١٩٨٢). The Non-verbal Method in Working with Groups: The Use of Avtivity in Teaching Counseling, and Therapy. (Enlarged ed.). Hebron, CT: Practitionaers Press.

- Redl, F. (١٩٤٤). Diagnostic Group Work. American Journal of Orthopsychiatry, 14(1), 53-67.

- Reid, K. (١٩٨١). From Character Building to Social Treatment: The history of the use of groups in social work. Westport, CT: Greenwood Press.

- Reid, K. (١٩٩١). Social Work Practice with Groups: A clinical perspective. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Richmond, M. (١٩١٧). Social Diagnosis. New York: Russell Sage Foundation.

- Rose, S. (١٩٨٩). Working with Adults in Groups: A multi-method approach. San Francisco: Jossey-Bass.

- Rose, S. (١٩٩١). The Development and Practice of Group Treatment. In M. Hersen, A. Kazdin, & A. Bellack (Eds.), Handbook of Clinical Psychology (pp. ٦٢٧–٦٤٢). New York: Pergamon Press.

- Rose, S. (١٩٩٨). Group Therapy with Troubled Youth. Newbury Park, CA: Sage Publications.

- Schwartz, W. (١٩٧٦). Between Client and System: The Mediating Function. In R. Roberts & H. Northen (Eds.), Theory of social work with groups (pp. ١٧١–١٩٧). New York: Columbia University Press.

- Schwartz, W. (١٩٨١). The Group Work Tradition and Social Work Practice. Paper presented at Rutgers University, School of Social Work, New Brunswick.

- Shulman, L. (١٩٩٢). The Skills of Helping Individuals and Groups (٣rd ed.). Itasca, IL: F.E. Peacock.

- Smith, A. (١٩٣٥). Group Play in a Hospital Environment. In Proceedings of the National Conference of Social Work (pp. ٣٧٢–٣٧٣). Chicago: University of Chicago Press.

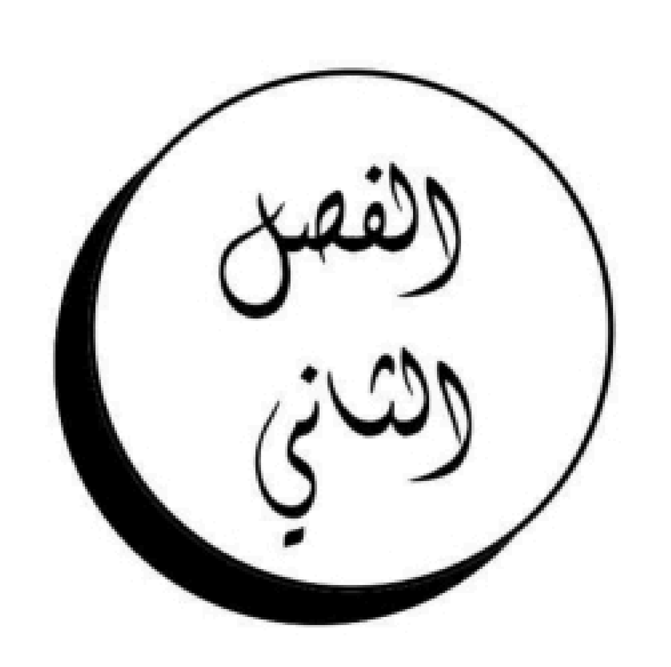
- Stroup, H. (١٩٨٦). Social Welfare Pioneers. Chicago, IL: Nelson-Hall.

- Toseland, R. & Rivas, R. (١٩٩٨). An Interoduction to Group Work Practice. (٣rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.

- Trecker, H. (١٩٥٦). Group Work in the Psychiatric Setting. New York: William Morrow.

- Vinter, R. (١٩٦٧). Readings in Group Work Practice. Ann Arbor, MI: Campus Publishing.

- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. (٢nd ed.). Chicago: Nelson-Hall Publishers.



تعريف الجماعة

- مفهوم العمل مع الجماعات
- أهمية العمل مع الجماعات
- أغراض العمل مع الجماعات

تعريف الجماعة

الجماعة في أبسط معانيها هي اجتماع شخصين أو أكثر يشتركون في اهتماماتهم ويتفاعلون مع بعضهم (Piccard,١٩٨٣ : ٨٦).

والجماعة أيضاً مجموعة من الأفراد الذين يكونون على اتصال مع بعضهم البعض، ويحسب كل منهم حساباً للآخر، ويدركون أوجه الشبه فيما بينهم (Olmsted, ١٩٥٩ : ٢١).

عرف (Michael, ١٩٥٩) الجماعات الصغيرة بأنها جمع من الأفراد يكونون على اتصال مع بعضهم البعض، ويهتمون ببعضهم البعض، ويدركون أنهم يشتركون في بعض الاهتمامات والخصائص. وأن أهم ما يميز الجماعة الصغيرة إيمان أعضائها باشتراكهم في بعض الاهتمامات وأن ما يشتركون فيه يجعلهم مميزين ومختلفين عن الآخرين.

ويرى (سليمان، ١٩٨٦) أن الجماعة هي «وحدة اجتماعية ذات إرادة وقدرة ذاتية، تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقة وينتظمون حول اهتمامات واحدة أو مصالح مشتركة ويتفاعلون بناء على قواعد وقيم ومعايير خاصة تنظم سلوك أفرادها ويشعرون بأن بينهم تماسك عاطفي يحسون عن طريقه بوجود الجماعة» (ص: ٣٥).

كما عرف Slavson الجماعة بأنها تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر بينهم علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي مباشر بين الأفراد المكونين لها، الأمر الذي ينتج عنه تغيير في شخصية كل عضو في الجماعة (عبد المحسن، ١٩٨٨ : ٦٧-٦٨).

وعرف (مصطفى، ١٩٩٦ : ١٤١) الجماعة بأنها «جمع من الأفراد، يمثل بناء اجتماعياً متكاملاً، ويقوم على علاقات اجتماعية أولية ومتفاعلة، يستخدم في تحقيق أهدافه، في إطار المساعدة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات».

ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع أن نلخص أهم الخصائص التي تتميز بها الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات في التالي :

١- تتكون الجماعة من مجموعة صغيرة من الأفراد - في الغالب من ٣ إلى ٨ أفراد - الذين يشتركون في بعض الخصائص الأساسية (كالاشتراك في المشكلة أو الحاجات أو الاهتمامات أو الرغبات أو الميول أو السن أو الحالة الاجتماعية) التي توفر لهم درجة عالية من الانسجام والتماسك، ويعملون من أجل تحقيق هدف مشترك.

٢- تجتمع الجماعة بصورة منتظمة لفترة زمنية يحددها القائد وأعضاء الجماعة لإنجاز أهداف محددة.

٣- تعمل الجماعة وفق برنامج مخطط ومدروس يحتوي على نوعين من الأنشطة هي الأنشطة المبرمجة - التي وضعت خصيصاً لإنجاز أهداف محددة - والأنشطة التي تحافظ على استمرارية الجماعة.

٤- تعمل الجماعة تحت توجيه وإشراف مهني متخصص يعمل على مساعدتها وتوجيهها بطرائق وأساليب علمية لإنجاز أهداف متفق عليها .

٥- تربط أعضاء الجماعة علاقات اجتماعية تتسم بالمحبة والتعاطف والدعم والمساندة والألفة كما تتسم بالتفاعل وعلاقة الوجه لوجه، واضعين كل منهم الآخر في حسبانه وتقديره.

٦- تلتزم الجماعة أثناء عملها بمجموعة من القواعد والضوابط والمعايير التي تنظم عملها وسلوك أفرادها.

٧- تعمل الجماعة على توفير الدعم والمساندة الاجتماعية والمعونة النفسية والتعاطف لأعضائها في مختلف المواقف والظروف.

٨- تعتمد الجماعة وبدرجة كبيرة على أعضائها في إنجاز أهدافها وبالتالي فهي تطالبهم بتحمل المسؤولية والمشاركة والتعاون والقيام بالأدوار المنوطة بهم.

٩- تعمل الجماعة على تغيير شخصيات أعضاء الجماعة وإكسابهم المهارات التي تساعدهم على مواجهة المواقف والمشكلات والصعوبات التي تعترضهم في حياتهم اليومية.

مفهوم العمل مع الجماعات

تعتبر طريقة العمل مع الجماعات من المناهج والطرائق الأساسية في المهن المساعدة الإنسانية بجانب طريقتي دراسة الحالة والعمل مع الأسر، وقد كثر استخدام هذه الطريقة في المجتمعات الغربية في الآونة الأخيرة نظراً لما حققته من نتائج فاعلة ومؤثرة في التعامل مع ظواهر ومشكلات نفسية واجتماعية مختلفة. ولكن الملاحظ أن هناك نوعاً من القصور في استخدام هذه الطريقة في المجتمعات العربية عامة وفي المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص في مختلف مجالات الممارسة، ويعود سبب هذا القصور إلى عوامل أهمها: -

١- نقص أو عجز وقصور في إعداد الطلاب أثناء مرحلة الدراسة الجامعية، وذلك بسبب عدم الاهتمام الكافي بهذه الطريقة من قبل الأقسام العلمية المختصة، سواء من حيث حجم الوحدات الدراسية المخصصة لهذه الطريقة، أو بسبب التركيز على الجوانب النظرية دون الاهتمام بالجانب التطبيقي.

٢- قلة عدد المختصين المؤهلين لممارسة هذه الطريقة، وقلة المراجع العملية المتخصصة.

٣- عدم اهتمام كثير من مؤسسات الممارسة بتطوير كفاءة العاملين وبخاصة في مجال استخدام هذه الطريقة، وعدم تزويدهم بالمعلومات والخبرات، وعدم إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في الدورات المتخصصة

التي تمكنهم من ممارسة هذه الطريقة وتسهم إلى حد بعيد في الرقي بأدائهم المهني في هذا الجانب.

٤- تخوف بعض الممارسين من استخدام هذه الطريقة نتيجة لعدم توفر المعرفة والخبرة الكافية، أو بسبب عدم الثقة في قدراتهم.

٥- احتجاج بعض الممارسين بضغط العمل وعدم توفر الوقت الكافي لممارسة هذه الطريقة.

٦- امتناع بعض الممارسين من استخدام هذه الطريقة نظراً للعيوب الموجة لها (انظر أبو عباة ونيازي، ١٤١٩). هذا بالإضافة إلى عدم توفر الحوافز التي تشجع الممارسين على استخدام هذه الطريقة.

لقد ظهرت تعاريف كثيرة لطريقة العمل مع الجماعات ركز البعض منها على ذكر الأهداف الأساسية من العمل بها، بينما ركز البعض الآخر على العمليات التي تضمنتها هذه الطريقة وسنعرض فيما يلي لبعض هذه التعاريف في التالي:

عرف **(Trecker,١٩٧٢)** طريقة العمل مع الجماعات بأنها طريقة من طرائق الخدمة الاجتماعية يساعد من خلالها الأفراد في جماعات متعددة في مؤسسات المجتمع المختلفة بمعرفة أخصائي اجتماعي يوجه تفاعلهم في أنشطة البرنامج ليتصل بعضهم ببعض ويوفر لهم فرصاً للنمو طبقاً لاحتياجاتهم وقدراتهم بهدف نمو الفرد والجماعة، ثم يصفها بقوله في العمل مع الجماعات تستخدم الجماعة ذاتها بمعرفة الفرد وبمساعدة المختص كوسيلة أساسية لنمو الشخصية وتغييرها.

وعرفها (أحمد، ١٩٧٦ : ١٦) بقوله: «إن خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد المختص الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته».

وعرفت (Konopka,١٩٨٣) العمل مع الجماعات بأنها إحدى طرائق التدخل التي تهدف إلى مساعدة الأفراد من خلال الخبرة الجماعية على زيادة أدائهم الاجتماعي ليكافحوا بفاعلية مشكلاتهم الفردية والجماعية أو المجتمعية.

أما (Meares & Others,١٩٨٦) فعرف العمل الجماعي بأنه طريقة للتدخل وإحداث التغييرات المرغوبة، فمن خلال اجتماع مجموعة صغيرة في أوقات محددة مع إتاحة الفرصة لهم للتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات يمكن أن يحدث هذا التغيير.

كما عرف (Garvin,١٩٨٧) العمل الجماعي بأنه وسيلة لتحقيق أهداف اجتماعية أو طريقة لتشجيع الأفراد على النمو والتغير.

وعرف (Barker,١٩٩١) العمل الجماعي بأنه طريقة من طرائق التدخل والعلاج في الخدمة الاجتماعية تعتمد على العمل مع جماعات صغيرة العدد، يشترك أعضاؤها في مجموعة من الخصائص (كالمشكلة، والاهتمامات، والأهداف، والميول، والسن، والحالة الاجتماعية) التي توفر للجماعة درجة عالية من الانسجام، يجتمع أعضاء الجماعة في فترات منتظمة للقيام بممارسة بعض الأعمال والأنشطة المصممة خصيصاً لتحقيق

أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة ككل (علاج بعض المشكلات العاطفية أو النفسية، وتبادل المعلومات والخبرات، واكتساب المهارات الاجتماعية، وتغيير أو تعديل المفاهيم والسلوكيات والاتجاهات). ومن الأساليب التي تستخدمها الجماعات لتحقيق أهدافها المحادثة العلاجية الموجهة، والتعليم، والتدريب، والألعاب الرياضية، والأنشطة الترويحية.

وأخيراً فقد عرف (Toseland & Rivas,١٩٩٨) العمل الجماعي بأنه النشاط الموجه للعمل مع جماعات علاجية صغيرة العدد بهدف إشباع حاجات أعضائها النفسية والاجتماعية، وأن هذا النشاط موجه لأعضاء الجماعة والجماعة ككل ضمن نطاق نظام لتقديم الخدمات. ويشير الباحثان أيضاً إلى أن ممارسة العمل الجماعي بواسطة المختصين يهدف إلى استخدام أساليب واستراتيجيات وعمليات الجماعة لإنجاز أهداف شخصية وأهداف جماعية، وذلك في إطار من القيم والمبادئ المهنية.

ومن خلال عرضنا للتعريفات السابقة نستطيع أن نستخلص منها أهم الخصائص والسمات التي تميز طريقة العمل مع الجماعات وذلك في الجوانب التالية: -

١- إن طريقة العمل مع الجماعات هي إحدى المناهج الأساسية لمهن المساعدة الإنسانية التي تعتمد على مجموعة من القيم والمبادئ والعمليات المهنية التي ثبتت من خلال الممارسة قدرتها على التعامل مع كثير من القضايا والظواهر والمشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها أفراد المجتمع.

٢- إن العمل مع الجماعات يحقق أهدافاً وقائية وعلاجية.

٣- إن هذه الطريقة تستخدم في مختلف المؤسسات والمجالات الاجتماعية ومع مختلف فئات المجتمع .

٤- إن العمل مع الجماعات يستلزم وجود قائد مختص يمتلك القاعدة المعرفية والخبرة والمهارة التي تؤهله لتوجيه عمليات الجماعة ومساعدة أعضائها على تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة ككل .

٥- إن طريقة العمل مع الجماعات تراعي حاجات ومطالب أعضاء الجماعة، كما أنها تؤكد على أهمية مشاركتهم في عملية من عملياتها .

٦- إن العمل مع الجماعات يعتمد بدرجة كبيرة على عمليات التفاعل التي تحدث بين أعضاء الجماعة، كما تعتمد على ممارسة مختلف أنواع النشاطات والأعمال والمهام التي تسهم في تحقيق أهدافه .

٧- يفضل كثير من المختصين استخدام الجماعات صغيرة العدد لما لها من إيجابيات وفوائد كثيرة تسهم إلى حد بعيد في تسهيل الاستفادة من العمل الجماعي .

٨- إن العمل مع الجماعات يمر بمجموعة من المراحل المختلفة التي تنفذ في أوقات منتظمة .

٩- إن العمل مع الجماعات يحتاج إلى توفر درجة عالية من الانسجام والتماسك والتآلف بين أعضائها، ولذلك ينبغي الاهتمام بحسن الاختيار والانتقاء لأعضائها والعمل على وضع شروط وضوابط تضمن تحقيق هذا الانسجام إلى أقصى حد ممكن .

١٠- إن العمل مع الجماعات يعتمد في تحقيقه لأهدافه على مجموعة

متنوعة من الأساليب المهنية التي ثبت تأثيرها وفاعليتها في إنجاز أهداف الجماعة كالمحادثة الموجهة والتعليم والتدريب ولعب الأدوار وغير ذلك من الأساليب المستخدمة في هذا المجال .

١١- إن العمل مع الجماعات لا ينسى ولا يغفل الأفراد داخل الجماعة فهو يراعي الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة ويحاول قدر الإمكان أن يتعامل معهم حسب خصائصهم وظروفهم الخاصة .

١٢- إن العمل مع الجماعات يأخذ في اعتباره قيم وأهداف ومبادئ ومعايير وطبائع وعادات وأخلاق المجتمع الذي يطبق فيه .

أهمية العمل مع الجماعات

كل إنسان منذ ولادته وحتى مماته يكون عضواً في جماعات مختلفة ومتنوعة حيث تصبح حياته عبارة عن جلسات جماعية. فأول جماعة يصبح الإنسان عضواً فيها هي أسرته التي تتكون من والديه وإخوته وأخواته ومن يعيش معهم في منزل واحد، ثم تتسع شبكة علاقاته الاجتماعية ويصبح عضواً في جماعة الأصدقاء وجماعة اللعب وجماعة المدرسة وجماعة العمل وغيرها من الجماعات الاجتماعية التي تؤثر على حياته. ويظل الفرد عضواً في جماعة طوال حياته أو لفترة زمنية مؤقتة وقد ينتمي لبعض الجماعات برغبته واختياره وللبعض الآخر مرغماً على ذلك، كما قد يكون عضواً فاعلاً ونشيطاً ومؤثراً في بعضها وعكس ذلك في البعض الآخر.

ويرى كل من (توفيق، رضا، ١٩٨٩) أن الجماعات الإنسانية في زيادة مستمرة نظراً للتغير الحضاري الذي تمر به المجتمعات، حيث لم تعد جماعة الأسرة هي وحدها الجماعة الأكثر تأثيراً على الإنسان، بل أصبحت هناك جماعات كثيرة تلعب أدواراً هامة في حياته كالجماعات التعليمية، وجماعة الأصدقاء، وجماعة العمل، وجماعة النادي، وجماعة الجيرة، والجماعة السكنية. أما **Emmanuel Tropp** فقد كتب عن أهمية الجماعات في حياة الناس اليوم بقوله: «لقد انتقلت المجتمعات اليوم إلى مرحلة بدأ الناس فيها يبحثون عن العون والمساندة والمؤازرة الإنسانية التي فقدت نتيجة التطور التكنولوجي. . .، وزيادة تعقيدات البناء المجتمعي، ونقص الاهتمام بالأفراد. لقد اتجه الناس اليوم للبحث عن الروابط الإنسانية للحصول على

الدعم، كما أصبحوا يبحثون عن معنى جديد لحياتهم الشخصية الفردية من خلال البحث عن الأهداف المشتركة. ولكي يتحقق هذا الهدف بدأ الناس بالبحث عن أنفسهم عن مجتمعات صغيرة حاولوا من خلالها إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ونتيجة لذلك ظهرت الجماعات الصغيرة المتنوعة كجماعات العمل **action groups** التي تحاول أن تساعد أعضاءها لاستعادة قدراتهم الفردية وقدرتهم على التأثير على المؤسسات الاجتماعية لجعلها أكثر استجابة لحاجاتهم، وجماعات استكشاف العلاقات الشخصية **interpersonal exploration groups** التي تحاول أن تساعدهم في معرفة أنفسهم ومعرفة كيف ينظر الآخرون إليهم، وجماعات الاهتمامات المشتركة كالجماعات التعليمية وجماعات الخبرات وجماعات المهارات» (**Tropp, ١٩٧١ : ١٢٥١**).

ويؤكد على ذلك أيضاً (أحمد، ١٩٧٦) حيث يشير إلى أن للجماعات أثرها وقيمتها في إحداث التغييرات المرغوبة، خاصة إذا توفرت لها القيادة الحكيمة التي تعمل على مساعدتها وتوجيه أعضائها. ويظهر ذلك بوضوح فيما ذكره **Kert Lewin** أحد أقطاب علم النفس الاجتماعي:

«إذا أردنا أن نحقق تغيراً عميقاً ومستديماً يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو في جماعات فالفرد كعضو في جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر مرونة، وإن الاتصال بالأفراد عن طريق الجماعات له تأثير أكبر وأعمق في المجتمعات أكثر من الاتصال بهم فرادى، أو الاتصال بهم كمجتمع عن طريق الدعاية ووسائل الإعلام» (أحمد، ١٩٧٦ : ٣٧-٣٨).

إن الإنسان منذ ولادته يعتمد على الآخرين (والديه) للبقاء وإشباع حاجاته الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية ومن خلال تفاعله مع المحيطين به تتشكل سلوكياته ويكتسب المهارات الاجتماعية اللازمة للاتصال بالآخرين والتعبير عن حاجاته ومشاعره وانفعالاته وأفكاره كما يستطيع من خلال هذا التفاعل مع الآخرين تعلم كيفية الاستجابة لمشاعرهم وحاجاتهم وأفكارهم وانفعالاتهم. ويشير (**Brandler & Ro-man,** ١٩٩١) إلى أن الإنسان حيوان اجتماعي، وأن جل اهتمام هذا الإنسان منصب على بقائه وإشباع حاجته إلى الانتماء. فالانتماء إلى الجماعة يساعد الفرد في إشباع حاجاته الأساسية للبقاء، والعزلة وضع غير سوي لا يختاره الإنسان لنفسه بل يجبر عليه لفترة زمنية خلال مراحل نموه مما يؤدي إلى تعريضه لمشكلات وإعاقات نفسية واجتماعية خطيرة. وقد أشارت كثير من الدراسات إلى أن عزل الإنسان عن الجماعات يؤدي إلى إحداث مشكلات خطيرة تتصل بقدراته على أداء أدواره الاجتماعية. فالحاجة للبقاء والحاجة للانتماء دافعان قويان لدى الإنسان.

ومن جهة أخرى فإن تعقد الحياة كثيراً، والتوسع في المدن الكبيرة، والنمو المطرد في الصناعات الضخمة، كل هذا يجعل من الصعب على الإنسان أن يشعر بأنه جزء له قيمته واعتباره، وكلما زادت الحياة تعقيداً ازداد التكيف الاجتماعي صعوبة وأصبح من الصعب أيضاً تكوين علاقات جماعية لها قيمتها (أحمد، ١٩٧٦).

وتشير (**Aguilera & Messick,** ١٩٨٦) إلى أنه يمكن التحكم والتأثير في سلوك الفرد بواسطة قوى الجماعات **forces of groups** التي

يكون عضواً فيها، وتتشكل شخصيته في معظم جوانبها من خلال هذه الجماعات. كما يؤكد على أن المهارات الشخصية والاجتماعية يتم اكتسابها من خلال عملية التعلم المستمرة، فالتعبيرات اللفظية وغير اللفظية كالابتسامة والإيماء وتعبيرات الوجه وحركات الجسم هي جزء من اللغة التي يكتسبها الفرد من خلال اتصاله بالآخرين.

والخبرات السعيدة التي تجلب الراحة النفسية وتشعر الفرد بالسعادة والرضا غالباً ما يحاول الفرد تجربتها وتكرارها مرة تلو الأخرى. أما الخبرات المؤلمة التي تسبب عدم الراحة والشعور بالضيق والانزعاج والقلق وعدم الرضا غالبا ما يتجنبها الفرد ويحاول الابتعاد عنها قدر الإمكان. ولهذا فإن تعلم الفرد واكتسابه للمعارف والمهارات تعتمد بدرجة كبيرة على خبراته السابقة فإذا فشلت الأسرة (الجماعة الأولى في حياته) في توفير حاجات الطفل وإشباع رغباته ومطالبه النفسية والاجتماعية وعجزت عن توفير الخبرات التعليمية الإيجابية، فقد تصبح حياته النفسية والاجتماعية معرضة للاضطراب وعدم السواء. ويشير (Aguilera & Mes-١٩٨٦ sick,) إلى أن الطفل الذي لم يتعلم كيف يحصل على التقدير والاحترام والشعور بالقبول من جانب أسرته فإنه يشعر بعدم الأمان ويصبح غير واثق وغير قادر على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين في المستقبل.

ويؤكد (Brandler & Roman,١٩٩١) على أن التعليم، وتشكيل الهوية الشخصية، والتقبل، والمساندة، والاتصال الفاعل هي عناصر ضرورية لبقاء الإنسان، وأن إشباع هذه الحاجات يتم من خلال الجماعات الأولية (كالأسرة) والثانوية (كجماعة الأصدقاء). كما أن تحديد نوع

وأسلوب حياة الإنسان، وتحديد درجة رضاه عنها يعتمد بدرجة كبيرة على قدرته وفاعليته في إشباع ومقابلة حاجاته الضرورية. ولهذا يمكن القول إن الجماعة هي القوة المجتمعية الثانوية الفاعلة والمؤثرة في نمو قدرات الفرد الأساسية للتفاوض وإشباع حاجاته والتكيف مع بيئته المحيطة.

كما يؤكد (Toseland & Rivas,١٩٩٨) على أهمية الجماعة باعتبارها أداة ناجحة وفاعلة في تكوين العلاقات مع الآخرين والمحافظة عليها. ويقول: إن عضوية الفرد في جماعات كالأسرة وجماعات الأصدقاء والفصل الدراسي تساعد الفرد على تعلم السلوك الاجتماعي السوي والمقبول اجتماعياً، وتوفر له فرص المشاركة في علاقات اجتماعية مرضية، وتساعده في تحديد أهدافه الشخصية، بالإضافة إلى فوائدها العديدة الناجمة عن التعامل والتعاون مع الآخرين.

ومن هنا نستطيع القول إن الاهتمام بطريقة العمل مع الجماعات نابع من أهمية الجماعة في حياة الإنسان في إشباع حاجاته واهتماماته ورغباته وميوله، وفي تنمية مهاراته وخبراته، وفي تحقيق أهدافه الشخصية ونموه النفسي والاجتماعي، وفي تحسين أدائه لوظائفه وأدواره الاجتماعية، وفي تشكيل اتجاهاته وقيمه ومبادئه، وفي ضبط سلوكياته وتعديلها، وفي ممارسة الأنشطة الترويحية، والحصول على فرص أفضل لإقامة الصداقات.

ويرى (سليمان، ١٩٨٦) أن الانتماء أو الالتحاق بالجماعة يحقق واحداً أو أكثر من المتطلبات الاجتماعية التالية: مقابلة الحاجات النفسية الأساسية كالحاجة إلى الحماية والحب والأمن وإشباع الذات، وتحقيق حاجات أساسية تتطلبها الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية كالحاجة إلى التعليم والعمل،

وممارسة الأنشطة الترويحية، واكتساب مهارات حل المشكلات، وتعديل السلوك، ومعرفة النفس، الحصول على الدعم والتعاطف، والتعبير عن المشاعر والأفكار، والتخلص من مشاعر القلق والإحباط.

كما يؤكد على ذلك كل من (توفيق، رضا، ١٩٨٩) حيث أشارا إلى أن أهمية طريقة العمل مع الجماعات تكمن في أنها أصبحت منهجاً أساسياً للتغيير الاجتماعي المقصود والمرغوب لكل من الفرد والمجتمع، وأنها وسيلة أساسية لنقل ثقافة المجتمع، وأنها أسلوب يساعد الأفراد في اكتساب المهارات الشخصية والاجتماعية المختلفة، وأنها وسيلة لتزويد الأفراد بالقيم الاجتماعية، وأنها أداة هامة لاستثمار الوقت وممارسة الأنشطة الترويحية.

ومقارنة بطريقة العمل مع الأفراد أو طريقة دراسة الحالة **case study** فإن العمل مع الجماعات وكما أشارت (**Levine,١٩٧٩**) يمكن أن يساعد في تحقيق جميع أهداف العلاج الفردي **individual therapy**، فالعمل الجماعي المنظم يجعل الأفراد يقبلون على الجماعة ويستفيدون منها في عمليتي التغيير والعلاج. كما أكد كل من (**Lieberman & Borman١٩٧٩، ١٩٨٢ ،Northen ١٩٩٥ ، Toseland & Siporin,١٩٨٦ ، Shulman,١٩٩٢ ,Yalom**) على أن للتدخل باستخدام الجماعة -مقارنة بالتدخل الفردي- فوائد إيجابية عديدة يمكن تلخيها في أن الجماعة تساعد العملاء على معرفة وإدراك أن هناك أناساً آخرين يعانون من نفس مشكلاتهم، وتسمح لهم بالاستماع إليهم، وتمنحهم فرصاً عديدة لمساعدة بعضهم بعضاً من خلال توفير الدعم والتعاطف والمعلومات والخبرات والأفكار والآراء والاقتراحات، كما أن الجماعة تمنحهم فرصة مشاهدة الآخرين وهم يحققون أهدافهم مما يمنحهم

الأمل في العلاج. إن جميع هذه العمليات والفوائد قد لا تتاح وتتحقق إذا اعتمدنا على أسلوب التدخل الفردي. إن الجماعات تتيح فرصاً متنوعة لأعضائها للتعلم والحصول على المعلومات والخبرات واكتساب المهارات التي لا يمكن الحصول عليها من خلال العمل الفردي، وقد أكد على ذلك (Northen,١٩٨٢) حيث أشار إلى أن العلاج الجماعي هو الأسلوب المفضل للتعامل مع المشكلات المرتبطة بالعلاقات، فوجود الشخص في جماعة يسمح له بالتعلم من خلال الاستماع إلى خبرات الآخرين والحصول على رأيهم ودعمهم الذي يساعده في إحداث التغيير الذي يريد.

ويرى كل من (Rose,١٩٨٩، Klein,١٩٧٢، Gilbert, ١٩٨٠ Miller, & Specht,) أن الجماعة يمكن أن تكون وسيلة فاعلة لأعضائها لاختبار واقعهم، فهي كالمجهر الاجتماعي الذي يشاهد الناس من خلاله أنفسهم ويقارنونها بالآخرين، ويتعلمون منهم ما هو مفيد وصالح في حياتهم. كما يشير (Yalom,١٩٩٥) إلى أن الجماعة تعتبر وسيلة فاعلة في إعادة تمثيل المشكلات الحقيقية التي تواجه أعضاء الجماعة في حياتهم اليومية وبالتالي تساعدهم في التعامل مع هذه المشكلات في بيئة آمنة وبطرائق مختلفة تكسبهم المهارات اللازمة للتعامل مع مشكلات مستقبلية مشابهة. كما أكدت على ذلك أيضاً (Rose,١٩٨٩) حيث أشارت إلى أن الجماعة توفر لأعضائها فرصاً متنوعة لممارسة الأنشطة المختلفة وخاصة أسلوب لعب الأدوار، واختبار مهارات جديدة، وتمثيل سلوكيات جديدة في بيئة آمنة محكومة.

والجماعة يمكن أن تنمي وتزيد من ثقة أعضائها في أنفسهم وتساعدهم على التكيف وتنمي لديهم روح الاستقلالية والاعتماد على النفس

(Corey & Corey,١٩٩٧) هذا بالإضافة إلى العديد من الفوائد والمكتسبات التي يحصل عليها أعضاء الجماعات من مجرد اشتراكهم في أعمال وأنشطة جماعية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر القدرة على التعبير، ومشاركة الآخرين اهتماماتهم، والقدرة على طرح الأفكار ومناقشتها والدفاع عنها، والقدرة على التأثير على الآخرين وإقناعهم بطريقة مقبولة، والتعاون ومساعدة المحتاجين، والاعتماد على النفس.

لقد أكدت الدراسات النظرية على نتائج التقارير العيادية عن فاعلية الجماعات في التعامل مع كثير من المشكلات مقارنة بفاعلية التدخل الفردي. ففي دراسة شاملة استهدفت مقارنة التدخل الجماعي بالتدخل الفردي وجد (Toseland & Siporin,١٩٨٦) أن التدخل الجماعي كان أكثر فاعلية من التدخل الفردي بنسبة ٢٥٪ في الدراسات التي تم مراجعتها، كما لم يثبت في أي من هذه الدراسات أن التدخل الفردي كان أكثر فاعلية وتأثيراً من التدخل الجماعي. كما أكدت الدراسات أن العمل مع الجماعات كان أكثر فاعلية وتأثيرا من العلاج الفردي وأقل نسبة في حالات الانقطاع عن العلاج، ومع ذلك فلم توضح هذه الدراسات ما هي نوعية المشكلات التي تم التعامل معها في هذه الجماعات.

وأشار كل من (Toseland, Rossiter, Peak, & Smith,١٩٩٠) إلى أن العلاج الجماعي أكثر فاعلية وتأثيراً من العلاج الفردي في مجالات تعزيز المساندة الاجتماعية، وأقل فاعلية في التعامل مع المشكلات النفسية الشخصية الشديدة والحادة.

أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فقد أشارا إلى أن معظم الدراسات النظرية والعيادية أكدت على أهمية التعامل مع مشكلات العزلة، والصعوبات العلائقية بطريقة العمل الجماعي، والتعامل مع المشكلات النفسية الشخصية بطريقة العمل الفردي. وأن استخدام الطريقتين الفردية والجماعية مع الحالات التي تعاني من المشكلات المركبة يظهر أنه أكثر فاعلية.

لقد استخدمت طريقة العمل مع الجماعات في مجالات متعددة ومع نوعيات مختلفة من العملاء وأثبتت فاعليتها في حل الكثير من المشكلات الشخصية والاجتماعية التي يواجهها الأفراد والجماعات في المجتمع. فقد أشار (Zastrow,١٩٩١) إلى أن جميع مؤسسات الخدمات الاجتماعية والنفسية تستخدم أشكالاً مختلفة من طريقة العمل مع الجماعات لتحقيق أهدافها في خدمة ومساعدة عملائها، وأن جميع المختصين الذين يعملون في مؤسسات رعاية الأيتام، والمؤسسات الإصلاحية، والمؤسسات التي تعالج الإدمان، ومراكز العلاج، ومراكز التأهيل الطبيعي، ومراكز خدمات الأسرة والطفولة، والعيادات الخاصة بالعلاج النفسي والإرشاد، والمستشفيات، ومراكز التمريض، ومتشفيات الصحة النفسية والعقلية، والمدارس، ومراكز الخدمات المجتمعية يستخدمون هذه الطريقة لمساعدة عملائهم في مواجهة المشكلات والتغلب عليها.

وفي مجال العمل مع الأطفال يعتبر العمل الجماعي من أفضل الطرق والمناهج التي تساعدهم في التغلب على كثير من المشكلات النفسية والاجتماعية. ففي دراسة (Weissman,١٩٧٥) التي طبقت على

(١٢٠٠) من الممارسين لطريقة العمل مع الجماعات، وتضمنت استمارتها (٢٠ عنصراً)، أفاد هؤلاء الممارسين بأنهم يفضلون استخدام هذه الطريقة للتعامل مع مشكلات الأطفال وخاصة الأطفال الذين يرغبون في التعبير عن أنفسهم، والأطفال من ذوي السلوك المنحرف (LeVine and Sal-١٩٨٦ lee,) ويقول (Keat,١٩٧٤): «إن العمل مع الجماعات وسيلة هامة للتعامل مع الأطفال الذين يعانون من صعوبات في تكوين العلاقات، ومع الأطفال الذين يحتاجون إلى تعلم أخطائهم وتصحيحها». أما (Axline,١٩٦٩) فيشير إلى أن العلاج الجماعي قد أثبت فاعلية كبيرة مع الأطفال المنسحبين اجتماعياً social withdrawn. كما أكد (Weissman,١٩٧٥) على أهمية أسلوب العمل الجماعي في التعامل مع الأطفال الذين يواجهون ضغوطاً اجتماعية نتيجة لمواقف معينة كحالات طلاق الوالدين (LeVine and Sallee,١٩٨٦).

وقد أشار كل من (Ganter, Yeakel, and Polansky, ١٩٦٧ ، Lieberman and Taylor,١٩٦٥) إلى أن الكثير من الممارسين -وخاصة المستخدمين لطريقة دراسة الحالة- يعتقدون أن طريقة العمل مع الأفراد هي الطريقة المفضلة للتعامل مع الأطفال، ولكنهم ينسون أو يتناسون تعذر استفادة بعض الأطفال من هذه الطريقة نتيجة تخوفهم من العلاقات التي تتصف بالقرب closeness، أو عدم استعدادهم وقدرتهم على الاتصال والتفاهم من خلال المقابلات الفردية والعلاقات الثنائية؛ لهذا فإن العمل الجماعي هو الأسلوب المفضل مع مثل هذه النوعيات من الأطفال. ويؤكد (Lieberman,١٩٧٩) على أن طريقة العمل مع الجماعات هي من أفضل

الطرق للتعامل مع الأطفال من عمر (٤ إلى ٢١ عاماً) وذلك بسبب أهمية الجماعة واللعب الجماعي لهذه الفئة العمرية في حياة الإنسان. فالعلاج باستخدام الأنشطة الجماعية يساعد هؤلاء الأطفال للتعامل مع جوانب عديدة كتدعيم الذات والتعامل مع السلطة والأصدقاء والأقرباء، ويعلمهم التعاون، ويساعدهم في التعامل مع المخاوف الاجتماعية **social fears**، كما يشبع جوعهم الاجتماعي.

كما أثبتت الدراسات والممارسات الميدانية نجاح التدخل باستخدام طريقة العمل مع الجماعات في التعامل مع كثير من المشكلات الشخصية والاجتماعية التي تواجه المرضى بأمراض مزمنة وأسرهم، وفي إشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية بصفة عامة. وقد أشار (**Kerson &**١٩٨٥ **Kerson,**) إلى بعض المشكلات الشخصية والاجتماعية التي تواجه المرضى بأمراض مزمنة والتي يعاني منها الكثير من المرضى ولكن بدرجات متفاوتة، وأكد على أهمية تدخل المختص مع هؤلاء المرضى وأسرهم ومساعدتهم للتعامل مع هذه المشكلات لما لها من أثر بالغ على العملية العلاجية وحياتهم بصفة عامة. كما اقترح استخدام طريقة العمل مع الجماعات للتعامل مع هذه المشكلات لما توفره هذه الطريقة من فرص كبيرة للمرضى وأسرهم لتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والمشاعر المرتبطة بوضع المريض وأسرته، ولما يمكن أن يحصل عليه المريض وأسرته من الدعم والمساندة والمعونة النفسية التي تخفف عليهم مصابهم. ومن المشكلات الشخصية والاجتماعية التي تواجه هؤلاء المرضى والتي يمكن التعامل معها بطريقة العمل مع الجماعات المشكلات المرتبطة بتغيير نمط أو أسلوب الحياة

والمعيشة، والصعوبة في أداء الأدوار الاجتماعية، وصعوبة اتخاذ القرار، والاضطرابات الانفعالية والنفسية والسلوكية، ومشكلات قيادة السيارات، ومشكلات عدم القدرة على تنظيم الوقت، وتكاليف العلاج، والمشكلات المرتبطة بعدم تقيد المرضى بالأنظمة الغذائية والدوائية، ومشكلات عدم القدرة على التحكم في الضغوط ومشاعر القلق والخوف والذنب، والمشكلات المرتبطة بعلاقات المريض مع الآخرين (كالزوج أو الزوجة أو الأبناء أو الأقرباء)، ومشكلات العزلة والشعور بالوحدة، والمشكلات الجنسية، ومشكلة الاعتماد على الآخرين، والمشكلات المرتبطة بوقت الفراغ وممارسة الأنشطة، والمشكلات المرتبطة بنظرة المجتمع نحو المريض، والمشكلات المرتبطة بعدم توفر الخدمات والبرامج المجتمعية المناسبة.

أما في المجال المدرسي فقد أثبتت الممارسات الميدانية فاعلية طريقة العمل مع الجماعات وجدواها في إحداث عملية التغيير المرغوبة في التلاميذ، وإكسابهم المهارات الاجتماعية المختلفة. فمن خلال العمل الجماعي يتعلم الطلاب السلوك الاجتماعي السوي، ويتعلمون مهارات القيادة والتبعية والتعاون والمفاوضة والتوسط والتنظيم وحل المشكلات واتخاذ القرار. ومن خلال المناقشة والحوار البناء والهادف والتعبير عن الرأي والمشاعر واستخدام مهارات التمثيل ولعب الأدوار **role playing** يكتسب الطالب مهارات متنوعة كطريقة الاتصال بالآخرين، وعرض وجهة نظره، والتعبير عن مشاعره بطريقة واضحة ومفهومة، والاستماع إلى الآخرين واحترام وجهة نظرهم، والتفاعل بطريقة إيجابية وبناءة.

هذا وقد أشار كل من (Meares, Washington, and Welsh,١٩٨٦) إلى أن طريقة العمل مع الجماعات يمكن أن تساعد الطلاب في التعامل مع مشكلات وصعوبات سلوكية كثيرة، وتمنحهم الفرصة لاكتشاف هذه المشكلات والتغلب عليها، وإحداث التغييرات المرغوبة في شخصياتهم، هذا بالإضافة إلى أهمية استخدام هذه الطريقة في البرامج الوقائية والتوعوية، كما خلص الباحثون إلى أن أهم الأهداف التي يمكن تحقيقها مع الطلاب باستخدام طريقة العمل الجماعي تكمن في :- مساعدة الطلاب على تنمية مهاراتهم الاجتماعية، وتحسين علاقاتهم بأنفسهم والآخرين المحيطين بهم، وإكسابهم مهارات حل المشكلات، وتحسين صورة الذات لديهم وزيادة احترامهم لأنفسهم، ومساعدتهم للتعامل مع مشكلاتهم الاجتماعية كإساءة معاملتهم ومشكلات العزلة، ومشكلاتهم النفسية كالقلق والاكتئاب، هذا بالإضافة إلى نجاح هذه الطريقة في التعامل مع كثير من المشكلات الدراسية كضعف التحصيل الدراسي، ومشكلات التأخير الصباحي، والغياب، والمشكلات السلوكية، ومشكلات سوء التكيف مع الجو المدرسي وغيرها من المشكلات التي تؤثر على استفادة الطالب من الفرص التعليمية المتاحة له.

ومما لا شك فيه أن العمل الجماعي مع المسنين يمكن أن يساعد كبار السن في تعزيز مهاراتهم التكيفية وتزويدهم بالمعلومات والخبرات التي تسهم في تغيير اتجاهاتهم وأساليب معيشتهم وسلوكياتهم، مما ينعكس أثره على صحتهم النفسية والاجتماعية ويساعدهم في أداء وظائفهم الاجتماعية بالصورة الصحيحة.

وقد ذكر (Greene,١٩٨٦) أن طريقة العمل مع الجماعات تعتبر من أفضل طرق الممارسة للتعامل مع احتياجات المسنين النفسية والاجتماعية، فمن خلال العمل الجماعي تتاح فرص متعددة لكبار السن لتبادل الآراء والأفكار والخبرات الحقيقية التي يمكن أ ن تزيد من ثقتهم في أنفسهم، وتشجعهم على الاعتماد على أنفسهم، وتعمل على تحسين عملية الاتصال والتفاعل والتفاهم بين المسنين والأفراد المحيطين بهم، كما تساعدهم في التعامل مع المشاعر الناجمة عن المواقف المؤلمة التي يتعرضون لها.

ومن خلال الجماعة يحصل كبار السن على المساندة الاجتماعية **social support** والتعاطف والدعم والمعونة النفسية في مواقف الأزمات كحالات الوفاة والإصابة بالأمراض والشعور بالعزلة والوحدة، كما توفر لهم الجماعة فرص التزود بالمعلومات والموارد والخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع المحلي.

أما فيما يتعلق بعملية إعادة التنشئة الاجتماعية **resocialization** فإن الجماعة هي الأداة المناسبة في هذا المجال وذلك لما لهذه الطريقة من أثر كبير على عملية التنشئة الاجتماعية في حياة الأفراد بصفة عامة وعلى المسن بصفة خاصة حيث تسهم الجماعة في تعليمهم مهارات وأساليب عمل وسلوكيات جديدة تساعدهم للتعامل مع المواقف المختلفة وتجعلهم أكثر استجابة لمن حولهم.

أغراض العمل مع الجماعات

إن للعمل مع الجماعات أغراضاً متعددة سواء كانت أغراضاً شخصية أو جماعية أو مجتمعية، ولعل من نافلة القول بأن تحديد أغراض الجماعة وأهدافها هو الخطوة الأساسية الأولى في العمل الجماعي، ولا يمكن لأي جماعة أن تعمل بطريقة علمية منظمة ما لم تحدد لها أهدافاً واضحة دقيقة تسعى إلى إنجازها، كما أن تحديد أهداف الجماعة يساعد إلى حد بعيد في تسهيل عمليات الجماعة، وفي وضع البرنامج المناسب، وتقويم عملها. وسنحاول في هذا الفصل استعراض بعض الآراء المتخصصة في هذا الجانب وذلك حسب التسلسل الزمني لتطور ونمو أغراض العمل مع الجماعات.

يشير (Garvin,١٩٨٧) إلى أن أغراض الجماعة هي الأسباب الحقيقة وراء تكوين الجماعات والتي يعبر عنها عادة بالأهداف التي تحاول الجماعة مساعدة أعضائها على إنجازها. ويؤكد على أن أهداف الجماعة تتأثر وتؤثر في مجموعة من العوامل كالبرنامج، وأساليب التدخل، ومدة التدخل، وخبرات القائد؛ ولهذا فإن عملية تحديد أهداف الجماعة تعتبر عملية مهنية أساسية في العمل مع الجماعات ينبغي أن تعتمد على أسس ومعايير علمية تساعد في القيام بعملية التقدير الدقيق لحاجات أعضاء الجماعة واهتماماتهم

يشير (عيسى وسليمان، ١٩٦٢) -في حديثه عن جماعات الغرض- إلى أن الفرد يتطلع إلى الانتماء لإحدى جماعات الغرض لواحد أو أكثر من الأسباب التالية:

١- ممارسة نشاط ترويحي لا يتيسر له ممارسته دون الاشتراك في جماعة .

٢- اكتساب تقدير الآخرين واحترامهم .

٣- الشعور بالرضا للمساهمة في تخفيف المشكلات الاجتماعية .

٤- الحصول على فرص أفضل في إقامة صداقات .

٥- إشباع حاجات نفسية واجتماعية لا يتوفر إشباعها خارج الجماعة .

٦- الحصول على المساندة الاجتماعية .

٧- الحصول على المكانة والمركز الاجتماعي .

اقترح (Hartford,١٩٤٦) أربعة أهداف أساسية للعمل مع الجماعات لخصها في التالي :

١- أداء الوظيفة الاجتماعية **social functioning**.

٢- النمو **growth**.

٣- التغيير **change**.

٤- التأهيل **habilitation**.

ويرى (أحمد، ١٩٧٦) أن لطريقة العمل مع الجماعات ثلاثة أغراض رئيسة هي : نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع وذلك من خلال تعاملها مع الجوانب التالية :

١- مساعدة الأفراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن .

٢- إتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التي تزيد من قدراتهم

الإنتاجية، وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية والإبداعية عن طريق المشاركة الجماعية في أوجه النشاط المختلفة.

٣- مساعدة الأفراد على احترام الفروق الفردية للأفراد واحترام الآخرين.

٤- غرس القيم الأخلاقية والاجتماعية كالعدل والصدق والأمانة ومراعاة آداب السلوك والقواعد العامة والقوانين.

٥- تنمية القدرة على القيادة والتبعية.

٦- مساعدة الأفراد على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون تردد أو خوف، وأداء واجباتهم والقيام بمسؤولياتهم عن رغبة ذاتية.

٧- استغلال وقت الفراغ.

٨- الوقاية من الانحراف.

٩- مساعدة الأفراد على التكيف الاجتماعي.

أما (Douglas,١٩٧٦) فقد لخص أهداف العمل مع الجماعات في ثلاثة أهداف أساسية هي:

١- نمو الأفراد ومساعدتهم على التكيف.

٢- مساعدة الجماعة وتنمية قدرات أعضائها لمواجهة حاجات معينة.

٣- تحقيق التغيير الاجتماعي، والعمل الاجتماعي، والتغيير المجتمعي من خلال الخبرات والعمل الجماعي.

أما (Klein,١٩٧٠) فقد حددت أهداف العمل مع الجماعات في ثمانية أهداف رئيسة هي:

١- إعادة التأهيل **rehabilitation** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة على استعادة قدراتهم النفسية والاجتماعية السابقة .

٢- التأهيل **habilitation** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة على النمو .

٣- الإصلاح **correction** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة في حل مشكلاتهم الأخلاقية والمشكلات التي يعاقب عليها القانون .

٤- التنشئة الاجتماعية **socialization** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة لتعلم كل ما هو مرغوب ومقبول اجتماعياً، ومساعدتهم على تكوين العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها .

٥- الوقاية **prevention** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة للنمو وأداء وظائفهم الاجتماعية وإعدادهم لمواجهة المواقف المختلفة .

٦- العمل الاجتماعي **social action** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة لإحداث التغييرات المرغوبة في بيئتهم .

٧- حل المشكلات **problem solving** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة على حل المشكلات والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية .

٨- اكتساب وتنمية القيم الاجتماعية **developing social values** وذلك من خلال مساعدة أعضاء الجماعة لاكتساب القيم الاجتماعية التي تساعدهم على الحياة بصورة طبيعية في المجتمع .

ويشير (Reid,١٩٧٧) إلى أن أغراض العمل مع الجماعات تتلخص في هدفين أساسيين هما : مساعدة الناس من خلال الخبرات الجماعية لتعزيز

قدراتهم الوظيفية . ومساعدة الجماعة للعمل بصورة أكثر فاعلية وإيجابية في مقابل إشباع هذه الأهداف وفي حدود ثقافة وقيم المجتمع المحيط .

ويرى (Garvin,١٩٨٧) أن كثيراً من الأفراد ينضمون إلى الجماعات بهدف تحقيق الأغراض التالية :

١- تحسين قدراتهم على تكوين العلاقات مع الآخرين والمحافظة عليها .

٢- تحسين قدراتهم للمحافظة على مستوى ملائم من الخصوصية والتفرد **separateness** وذلك من خلال تحمل المسؤولية ، وإشباع الحاجات ، والتصرف وفقاً لقيمه .

٣- اكتساب المهارات الاجتماعية كتكوين العلاقات ، والاتصال مع الآخرين بطريقة إيجابية فاعلة ، وحل الخلافات ، والتعاون ، والأخذ والعطاء .

٤- تعلم كيفية التكيف مع الضغوط الناجمة عن التغييرات المرتبطة بمراحل النمو المختلفة ، والطلاق ، والترمل ، والعمل ، والوالديه ، والقدرة على تقبل المساعدة وتوفيرها للآخرين .

٥- حل مشكلات محددة من خلال الاستفادة من خبرات الآخرين وتعلم أساليب جديدة لحل المشكلات .

٦- تغيير المواقف والأوضاع الاجتماعية غير المرغوبة وغير الصحيحة من خلال الانضمام إلى الآخرين والتعاون معهم .

٧- تنمية اهتمامات جديدة ، ومهارات اجتماعية ترويحية .

أما (توفيق ، ورضا ، ١٩٨٩) فيلخصا أغراض العمل مع الجماعات في التالي : تمكين الفرد من تنمية شخصيته الاجتماعية ، وتنمية قدرته على

اكتساب المهارات، وتنمية قدرته على ممارسة الحياة الديمقراطية، وتنمية قدرته على التفكير الواقعي، وتنمية قدرته على القيادة والتبعية، وتنمية قدرته على المساهمة في التنمية المجتمعية.

ويرى (Brandler & Roman,١٩٩١) أن من أهم العوامل التي ساعدت على نمو وتطور العمل مع الجماعات عبر التاريخ هو حاجة ورغبة الأفراد في الحصول على المساعدة المتبادلة **mutual aid**، والحصول على الدعم والمساندة **support**، والرغبة في التنفيس **catharsis**، والحاجة إلى الشعور بالانتماء، والميل إلى التحكم في الحياة بصفة عامة.

كما أشار (Zastrow,١٩٩١) إلى أن العمل مع الجماعات يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأغراض لخصها من خلال تقسيمه وشرحه لأنواع الجماعات التي يمكن أن يعمل معها مختصو مهن المساعدة الإنسانية وهي: الترويح **recreation**، وبناء المهارات **skill building**، والتعليم، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات **decision making**، والمساندة الاجتماعية، والتنشئة الاجتماعية، وعلاج المشكلات النفسية والاجتماعية.

أما (مصطفى، ١٩٩٦) فقد حدد مجموعة من الأهداف التي تسعى الجماعات إلى تحقيقها يمكن أن نلخص أهمها في التالي:

١- تنمية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة في صورها المختلفة كالعلاقات الذاتية الداخلية، وعلاقة الشخص بغيره، وعلاقة الفرد بجماعة، وعلاقة الجماعة بفرد، وعلاقة الجماعة بجماعة. ويرى أن العمل الجماعي يهتم بتنمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الأعضاء.

٢- تنمية المسؤولية الاجتماعية بمستوياتها الثلاثة الفردية والجماعية والمجتمعية.

٣- تنمية المشاركة وغرس القيم بين أعضاء الجماعة وذلك من خلال توزيع المهام وأداء الأدوار بما يتناسب مع مهارات وخبرات الأعضاء في إطار تحقيق الأهداف الشخصية وضرورة الارتقاء والاهتمام بالأهداف الجماعية والمجتمعية، ويرى أيضاً أن طريقة العمل مع الجماعات تمتلك من الوسائل والأدوات التي تمكنها من تحقيق هذه الأهداف من خلال الجماعة ذاتها وبمساعدة المختص.

٤- تنمية المهارات الاجتماعية المختلفة كمهارة الاتصال، والإقناع، وحل المشكلات، والقيادة، والمناقشة الجماعية وغيرها من المهارات التي توفر فرصاً لأعضاء الجماعة لتنمية مهاراتهم واكتساب مهارات جديدة من خلال المشاركة الجماعية.

٥- ضبط سلوك أعضاء الجماعة وذلك من خلال استخدام المعرفة المهنية، والخبرات الجماعية، والمهارات الاجتماعية، ووضع ضوابط للسلوك السوي ومساعدة أعضاء الجماعة لاحترام هذه القواعد والضوابط.

٦- مساعدة أعضاء الجماعة لتفهم وإدراك ذواتهم وإشباع حاجات متنوعة نفسية واجتماعية كالحاجة إلى التعبير عن الذات وتقديرها، والحاجة إلى الشعور بالأمن والطمأنينة.

٧- تنمية اتجاهات أعضاء الجماعة، وتعلم قيم اجتماعية، واكتساب ونقد وتدعيم المعرفة والشعور الإيجابي، والمساعدة في التعامل مع المشاعر السلبية غير المرغوبة.

٨- تنمية الخبرات الجماعية بأشكالها المختلفة التي توفرها الجماعة في ضوء المعايير والأبعاد المحددة للسلوك .

٩- تنمية وإعداد المواطنة النشطة والمسؤولة لأعضاء الجماعة واستخدام الخبرة الجماعية والعلاقات الاجتماعية في تحقيق ذلك .

١٠- تغيير السلوك الإنساني من خلال تبادل المعلومات والخبرات والمساعدة المهنية .

١١- ممارسة الحياة الجماعية التي تستند إلى الشورى والاحترام المتبادل بين أعضاء الجماعة واستخدام كل الأساليب التي تدعم هذا التوجه في المواقف المختلفة التي تقتضي تنمية القدرة على القيادة والتبعية .

وأخيراً أشار (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) إلى أن أهداف العمل مع الجماعات تتلخص في هدفين أساسيين هما :-

١- إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لأعضاء الجماعة .

٢- إنجاز المهام والأعمال المنوطة بالجماعة .

فالجماعات التي تهدف إلى إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لأعضائها هي الجماعات العلاجية **treatment groups** وذكر أن لهذه الجماعات خمسة أغراض رئيسة هي :

١- المساندة **support** .

٢- والتعليم **education** .

٣- والنمو **growth** .

٤- والعلاج **therapy** .

٥- التنشئة الاجتماعية **socialization** .

أما الجماعات التي تهدف إلى إنجاز أعمال أو مهام محددة فسماها جماعات المهام **task groups** وأشار إلى أن هذه الجماعات تتعامل مع ثلاث قضايا وموضوعات رئيسة هي :

١- إشباع حاجات العملاء .

٢- إشباع حاجات المنظمات .

٣- إشباع حاجات المجتمعات .

المراجع العلمية

- أبو عباة (صالح) ونيازي (عبد المجيد). (١٩٩٨). العمل الجماعي ودوره في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للمسنين. بحث مقدم للندوة العلمية الأولى (نحو رعاية أفضل للمسنين). الرياض، مركز الأمير سلمان الاجتماعي.
- أحمد (محمد). (١٩٧٦). العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية.
- توفيق (عوني محمود) و رضا (عنان). (١٩٨٩). الخدمة الاجتماعية طرق ومجالات الممارسة المهنية. القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- سليمان (عدلي). (١٩٨٦). العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية. القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عبد الحميد (عبد الحميد عبد المحسن). (١٩٨٨). خدمة الجماعة أسس وعمليات. دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عيسى (محمد طلعت) و سليمان (عدلي). (١٩٦٢). خدمة الجماعة. مكتبة القاهرة الحديثة.
- مصطفى (عادل). (١٩٩٦). الأساسيات في العمل مع الجماعات. الجزء الأول. الفيوم، دار المروة للطبع والنشر والتوزيع.
- Axline, V. (١٩٦٩). Play Therapy (Rev. ed). Cambridge: Houghton Mifflin.

- Aguilera, D. & Messick, J. (١٩٨٦). Crisis Intervention: Theory and Methodology. (٥th ed.). St. Louis: The C. V. Mosby Company.

- Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. (٢nd ed.). Washington, DC: National Association of Social Workers (NASW).

- Brandler, S. & Roman, C. (١٩٩١). Group Work: Skills and Strategies for Effective

- Interventions. New York: The Haworth Press.

- Corey, M., & Corey, G. (١٩٩٧). Groups: Process and Practice (٥th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Douglas, T. (١٩٧٦). Group Work Practice. London: Tavistok Publication.

- Ganter, G., Yeakel, M., & Polansky, A. (١٩٧٦). Retrieval from Limbo: The intermediary group treatment of inaccessible children. New York: Child Welfare League of America.

- Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work. Second Edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Gilbert, N., Miller, H., & Specht, H. (١٩٨٠). An Introduction to Social Work Practice. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Greene, R. (١٩٨٦). Social Work with the Aged and Their Families. New York: Akline De Gruyter Hawthornw.

- Hartford, M. (١٩٦٤). Frame of Reference for Social Group Work. In Papers toward a frame of reference for social group work. New York: National Association of Social Workers.
- Keat, D. (١٩٧٤). Fundamentals of Child Counseling. Boston: Houghton Mifflin.
- Kerson, T. & Kerson, L. (١٩٨٥). Understanding Chronic Illness. New York: The Free Press.
- Klein, A. (١٩٧٠). Social Work Through Group Process. Albany, NY: School of Social Welfare, State University of New York at Albany.
- Klein, A. (١٩٧٢). Effective Group Work. New York: Associated Press.
- Konopka, G. (١٩٧٢). Social group work: A helping process. (٢nd ed.). Englewood Cliffs, NH: Prentice-Hall.
- Konopka, G. (١٩٨٣). Social Group Work: A helping process (٣rd ed.). Englewood Cliffs, NH: Prentice-Hall.
- Levine, B. (١٩٧٩). Group Psychotherapy: Practice and Development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Levine, E. & Sallee, A. (١٩٨٦). Listen to Our Children: Clinical Theory and Practice. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Lieberman, F. (١٩٧٩). Social Work with Children. New York: Human Sciences Press, Inc.

- Lieberman, M., & Borman, L. (Eds.). (١٩٧٩). Self-help Groups for Coping with Crisis. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lieberman, F. & Taylor, S. (١٩٦٥). Combined Group and Individual Treatment of a Schizophrenic Child. Social Casework, ٤٦, ٨٠–٨٥.
- Meares, P., Washington,R., & Welsh, B. (١٩٨٦). Social Work Services in Schools. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Michael, S. (١٩٥٩). The Small Group. New York: Random House, pp. ٢١–٢٢.
- Northen, H. (١٩٨٢). Clinical Social Work. New York: Columbia University Press.
- Olmsted, M. (١٩٥٩). The Small Group (New York: Random House), ٢١.
- Piccard, B. (١٩٨٣). An Introduction to Social Work: A Primer. (٣rd ed.). Homewood, ILL: The Dorsey Press.
- Reid, K. (١٩٧٧). Worker Authenticity in Group Work. Clinical Social Work Journal, ٥ (١), ٥–١٦.
- Rose, S. (١٩٨٩). Working with Adults in Groups: A multi-method approach. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shulman, L. (١٩٩٢). The Skills of Helping Individuals and Groups (٣ed ed.). Itasca, Il: F. E. Peacock.
- Toseland, R. & Rivas, R. (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. Third Edition. Boston: Allyn and Bacon.

- Toseland, R., Rossiter, C., Peak, T., & Smith, G. (١٩٩٠). Comparative Effectiveness of Individual and Group Interventions to Support Family Caregivers. Social Work, ٣٥ (٣)

- Toseland, R., & Siporin, M. (١٩٨٦). When to Recommend Group Treatment: A review of the clinical and research literature. International Journal of Group Psychotherapy, ٣٦ (٢).

- Trecker, H. (١٩٧٢). Social Group Work: Principles and Practice. New York: Association Press.

- Tropp, E. (١٩٧١). Social Group Work: The Developmental Approach. In Encyclopedia for Social Work, ٢ New York: National Association for Social Work.

- Yalom, I. (١٩٩٥). The Theory and Practice of Group Psychotherapy (٤th ed.). New York: Basic Books.

- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work With Groups. (٢nd ed.). Chicago: Nelson-Hall Publishers.



النظريات المؤثرة في طريقة العمل مع الجماعات

- نظرية الأنساق
- نظرية علم النفس الدينامي
- نظرية التعلم
- نظرية المجال
- نظرية التبادل الاجتماعي

النظريات المؤثرة في
طريقة العمل مع الجماعات

ساهمت النظريات النفسية والاجتماعية بشكل كبير في فهم العمل الجماعي وطبيعة التفاعلات التي تحدث داخل الجماعة، كما استفاد كثير من المختصين من هذه النظريات في فهم وممارسة العمليات الأساسية لطريقة العمل مع الجماعات كعمليات الدراسة والتخطيط والتقدير أو التشخيص والتدخل والعلاج.

ويرى (Toseland, ١٩٩٨) أن هناك خمس نظريات كان لها الأثر الفعال في طريقة العمل مع الجماعات وهي:

١- نظرية الأنساق System theory.

٢- نظرية علم النفس الدينامي Psychdynamic theory.

٣- نظرية التعلم Learning theory.

٤- نظرية المجال Field theory.

٥- نظرية التبادل الاجتماعي Social exchange theory.

وسوف نعرض في هذا الفصل باختصار لهذه النظريات ونحاول قدر الإمكان الإشارة إلى أهم المفاهيم والافتراضات العلمية المرتبطة بهذه النظريات وتوظيفها في طريقة العمل مع الجماعات.

نظرية الأنساق

SYSTEM THEORY

عرف (Barker,١٩٩١) مفهوم نظرية الأنساق بأنها مجموعة المفاهيم التي تؤكد على العلاقة التبادلية بين مجموعة العناصر التي تكون الكل، وهذه المفاهيم تؤكد أيضاً على العلاقات المتبادلة بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات والعوامل المؤثرة في البيئة المحيطة، كما أشار أيضاً إلى أن نظرية الأنساق تركز على العلاقات المتبادلة بين العناصر في العلوم الطبيعية والعلاقات الاجتماعية.

ويرى (Anderson,١٩٧٩, & Olsen,١٩٦٨) أن نظرية الأنساق هي من أكثر النظريات استخداماً وتطبيقاً في مجال العمل مع الجماعات، وأن هذه النظرية تحاول أن تفسر الجماعة كنظام أو نسق مكون من مجموعة من العناصر المتفاعلة.

كما حاول كثير من المنظرين المهتمين بهذه النظرية النظر إلى الجماعة كنظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الأفعال والتفاعلات بين الأشخاص الذين توجد بينهم صلات متبادلة. ويؤكد على ذلك (Parsons,١٩٥١) حيث يعتبر الجماعة نظاماً اجتماعياً مكوناً من مجموعة من الأعضاء الذين تربطهم ببعضهم البعض علاقات متبادلة، ويحاولون المحافظة على نظام الجماعة واستقرارها وتوازنها وذلك من خلال عملهم كوحدة واحدة.

ويفسر هذه النظرة ما يحدث للجماعة من تغييرات ومؤثرات مستمرة أثناء محاولتهم تحقيق أهدافهم، ولذا فهي بحاجة إلى أن تحافظ على توازنها

واستقرارها من خلال وضع الضوابط والشروط والمعايير التي تنظم عملها وتحافظ على استمراريتها، هذا بالإضافة إلى أن الجماعة بحاجة إلى تعبئة مواردها وطاقاتها بهدف الوفاء بمطالبها المتغيرة.

ويرى (Parsons; Bales & Shils,١٩٥٣) أن للأنظمة أو الأنساق (كالجماعات) أربع وظائف ومهام أساسية هي:

١- الدمج والتكامل **integration** بمعنى ضمان انسجام أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض، ونعتقد أن ضمان الانسجام بين أعضاء الجماعة يتم من خلال توفر مجموعة من الشروط والخصائص كالاشتراك في المشكلة والاهتمامات والميول والرغبات وقد أشرنا إلى ذلك بالتفصيل في موضعه.

٢- التكيف **adaptation** وذلك من خلال ضمان إحداث التغييرات والتعديلات اللازمة في الجماعة لتتكيف مع مطالب البيئة.

٣- المحافظة على النمط أو النموذج الجماعي**pattren maintenance** بمعنى ضمان قيام الجماعة بتحديد أغراضها الأساسية وهويتها وإجراءاتها والمحافظة على ذلك.

٤- إنجاز الهدف **goal attainment** وذلك من خلال توفر الدافع لدى أعضاء الجماعة والجماعة ككل لإنجاز وتحقيق أهدافها.

ويشير (Toseland,١٩٩٨) إلى أهمية قيام الجماعة بإنجاز هذه الوظائف إذا أرادت أن تحافظ على استقرارها وتوازنها واستمراريتها، كما يؤكد على أن مهمة العمل بهذه الوظائف من واجبات قائد الجماعة وأعضائها. كما يؤكد (Mills,١٩٦٧) على أن قائد الجماعة وأعضاءها

مطالبون بالعمل لمساعدة الجماعة على البقاء وإنجاز أهدافها وذلك من خلال قيامهم بملاحظة عمليات الجماعة والتأكد من سيرها بطريقة صحيحة تحقق أهدافها مع اتخاذ جميع الإجراءات التي تساعد على تجنب الوقوع في المشكلات.

ويرى (Toseland,١٩٩٨) إلى أن هناك ثلاثة عوامل رئيسة لها تأثير بالغ الأهمية على نجاح العمل الجماعي واستمراره هي:

١- درجة إيمان الأعضاء بقدراتهم وإمكانية تحقيقهم لأهداف الجماعة.

٢- مدى ارتباط أعضاء الجماعة بأهدافها.

٣- البيئة التي تعمل فيها الجماعة وما تفرضه من مطالب وما توفره من إمكانيات.

أما (Bales,١٩٥٠) فيرى أن استمرار أي جماعة يعتمد على قيامها بحل نوعين من المشكلات النوع الأول سماه: المشكلات الوسيطية instrumental problems كإجراءات وأساليب الوصول للأهداف، والنوع الثاني من المشكلات سماه: المشكلات النفسية والاجتماعية sociemotional problems والتي تتمثل في الصعوبات والمشكلات الشخصية ومشكلات التنسيق والتعاون ورضا الأعضاء عن العمل. ويشير أيضاً إلى أن أسباب المشكلات الوسيطية تكمن في المطالب البيئية، أما أسباب المشكلات النفسية والاجتماعية فتنتج من داخل الجماعة ولهذا يرى أن على القائد الاهتمام بعمليات الجماعة، والنتائج التي تصل إليها والقيام بإشباع حاجات الأعضاء النفسية والاجتماعية وإنجاز المهام الأساسية

للجماعة. ونرى في هذا الصدد أن هذا يؤكد على ضرورة اهتمام قائد الجماعة بعمليات الجماعة (الدراسة والتخطيط، التقدير، التدخل والعلاج، التفاعل) وضرورة الاهتمام بأعضاء الجماعة كأفراد وإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية مع العلم أن التركيز على جانب واحد فقط من هذين الجانبين يؤدي بالخلل في الجانب الآخر.

يرى (Bales,١٩٥٥) أن التعامل مع المشكلات الوسيطية يتم من خلال سؤال أعضاء الجماعة عن آرائهم وطلب المعلومات والاقتراحات منهم، أما التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية لأعضاء الجماعة فيتم عن طريق إبداء موافقتهم أو عدمها والتعبير عن المشاعر والانفعالات وإظهار تماسكهم وانسجامهم أو عدمه. ويتضح لنا من خلال هذا الرأي أن التعامل مع المشكلات المرتبطة بعمليات الجماعة يتم من خلال التركيز على استخدام أساليب معرفية تعتمد على إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والاستفادة من معرفتهم ومعلوماتهم وخبراتهم. أما التعامل مع مشكلات أعضاء الجماعة النفسية والاجتماعية فيتم من خلال التركيز على أساليب وجدانية تعتمد على تعبير أعضاء الجماعة عن مشاعرهم وانفعالاتهم والاستجابة لها، ومن خلال هذه التفاعلات يستطيع أعضاء الجماعة التعامل مع مشكلات الاتصال والتقويم والضبط وإتخاذ القرارات وخفظ التوتر والانسجام مما يسهم في تحقيق أهداف الجماعة.

ويرى (Homans,١٩٥٠) أن للجماعة نظاماً داخلياً وخارجياً ويمثل للنظام الخارجي بطريقة تعامل الجماعة مع المشكلات الناجمة عن علاقتهم بالبيئة الاجتماعية والمادية، أما النظام الداخلي للجماعة فيتضمن أساليب أو

نماذج الأنشطة والتفاعلات والمعايير التي تظهر داخل الجماعة أثناء أدائها لعملها. كما يؤكد الباحث أيضاً على تداخل النظامين الداخلي والخارجي للجماعة وتأثير أحدهما على الآخر.

ومما تجدر الإشارة إليه أخيراً ما ذكره (Toseland,١٩٩٨) حول أهم النقاط أو الجوانب المرتبطة بهذه النظرية وعلاقتها بالعمل الجماعي والتي نلخصها في الأتي:

١- إن خصوصية الجماعة تنبع من تفاعل أعضاء الجماعة كأفراد.

٢- التأثير البالغ لقوى الجماعة على سلوكيات أعضائها.

٣- كفاح أعضاء الجماعة للحفاظ على وحدتها عندما تواجه بمشكلات أو صعوبات.

٤- إدراك أهمية التكامل في العمل الجماعي والاهتمام بالعاملين الداخلي والخارجي المرتبط بالبيئة.

٥- فكرة أن الجماعة في حالة نمو وتغير دائمين يؤثر على توازنها واستقرارها ووجودها.

٦- إن للجماعة دورة حياة تمتاز بالنمو والتغير.

نظرية علم النفس الدينامي

PSYCHODYNAMIC THEORY

عرف (Barker,١٩٩١) نظرية علم النفس الدينامي بأنها مجموعة الفرضيات والتطبيقات العلاجية المرتبطة بالشخصية الإنسانية ونموها كما اقترحها فرويد. ومع العلم بأن هذه النظرية تركز على الفرد بشكل رئيس ولم يعرف عن فرويد أنه مارس العلاج النفسي الجماعي إلا أن كثيراً من المختصين والممارسين بدؤوا في استخدام مفاهيم هذه النظرية في العمل الجماعي مما كان له دور هام ومؤثر في تحقيق أهدافه.

لقد شكل فرويد ١٩٢٢م نظريته عن الجماعات وتأثيرها في السلوك الإنساني وذلك من خلال عمله (علم نفس الجماعات وتحليل الأنا (Freud,١٩٢٢) (Group psychology and the analysis of the ego واستناداً إلى (Toseland,١٩٩٨) فإنه يرى أن أعمال فرويد كان لها تأثير بالغ الأهمية ودور مهم في ممارسة العمل مع الجماعات ويؤكد على ذلك بكثير من المفاهيم التي استخدمها فرويد في نظريته وأصبحت مألوفة في العمل الجماعي مثل: الاستبصار insight وقوة الأناego strength وحيل الدفاع النفسي defence mechanisms. فمن المعروف أن قائد الجماعة يستخدم المفاهيم المستمدة من هذه النظرية لفهم طبيعة الأفراد وخصائصهم الشخصية، ومساعدتهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم. وقد قام مجموعة من أتباع فرويد (Yalom,١٩٩٥ ; ١٩٩٣-

(Bion,١٩٩١ ; Redl,١٩٤٢-١٩٤٤ Rutan,١٩٩٢) بتبني نظرية علم النفس الدينامي وتوضيفه في مجال العمل مع الجماعات.

ومع أن نظرية علم النفس الدينامي تركز على الماضي أكثر من تركيزها على الحاضر إلا أنه يمكن الاستفادة من هذا الماضي في فهم شخصيات أعضاء الجماعة وسلوكياتهم، ومعرفة المشكلات التي يعانون منها، وتحديد بعض مسبباتها، وتوظيف ذلك كله في التعامل مع المشكلات الحالية وعلاجها. ويؤكد على هذا المفاهيم الجديدة التي تبناها وعدلها واستخدمها (Yalom,١٩٩٥) والتي استمدها من النظرية التقليدية حيث ركزت هذه المفاهيم الجديدة على الخبرات الحالية للتفاعل الجماعي (Here and Now Experiences)، وأصبح هذا يعرف في التراث بالعلاج الجماعي للعلاقات الشخصية المتبادلة (Interpersonal Group Therapy) ومن وجهة نظرنا أن هذا التركيز على الخبرات الحالية لأعضاء الجماعة له فائدة بالغة الأهمية في ضمان تعامل أعضاء الجماعة مع الموضوعات والقضايا والمشكلات الحالية التي تهمهم، فمن خلال تحليل النماذج والسلوكيات داخل الجماعة يستطيع القائد التعامل مع الصراعات والمشكلات الطفولية الماضية والتي لم يتم حلها، كما يستطيع أن يزودهم من خلال هذه العملية بخبرات نفسية صحيحة.

يرى (Toseland,١٩٩٨) أنه من خلال الاتصال الشخصي المتبادل والمباشر بين أعضاء الجماعة يستطيع الأفراد أن يكتسبوا مهارات العلاقات الشخصية والقدرات التكيفية وتقوية النفس، هذا بالإضافة إلى ما يكتسبونه من استبصار مرتبط بسلوكياتهم.

ويشير (Bion,١٩٩١) إلى أن نظرية علم النفس الدينامي كان لها أثر فعال في فهم سلوكيات الأفراد داخل الجماعات، وبالتالي قام بتطوير طريقة أو منهج أسماه "Tavastock Approach" بهدف مساعدة قائد الجماعة على فهم العمليات النفسية الأولية التي تظهر داخل الجماعات، كما أشار الباحث أيضاً إلى أن أعضاء الجماعة يتجنبون غالباً العمل مع الجماعة من خلال استجابتهم لسلطة القائد بالمقاومة والاتكالية.

وأخيراً نستطيع أن نلخص أهم جوانب هذه النظرية وإسهاماتها في العمل مع الجماعات في النقاط التالية:

١- استفاد العمل مع الجماعات من مفاهيم هذه النظرية ووظفها لخدمة عملياته، ونمثل لذلك بمفهوم حيل الدفاع النفسي التي تفيد في دراسة شخصيات أعضاء الجماعة، ومفهوم الاستبصار وتقوية الذات اللذين يستخدمان في التدخل والعلاج.

٢- استفاد العلاج النفسي الجماعي من مفاهيم هذه النظرية فيما يتعلق بفهم العمليات النفسية الأولية التي تظهر في الجماعات وكيفية التعامل معها.

٣- استفاد العمل مع الجماعات من مفهوم الخبرات الماضية وتوظيف ذلك في التعامل مع المشكلات الحالية.

نظرية التعلم

LEARNING THEORY

وفقاً لتعريف (Barker,١٩٩١) هي مفاهيم السلوكية **behaviorism** ونظرية التعلم الاجتماعي **social learning theory** التي تشكل العلاج السلوكي وتعديل السلوك، وهذه المفاهيم تشرح السلوك الإنساني على أنه نتاج لنجاح أو فشل استجابات محددة لمثيرات بيئية مختلفة.

ويرى (Toseland,١٩٩٨) أن لنظرية التعلم تأثيراً بالغ الأهمية في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، حيث يشير إلى أن هذه النظرية تؤكد على مجموعة من الخطوات والإجراءات والعوامل التي تسهم بدرجة كبيرة في إنجاز أهداف الجماعة ونجاح عملها، ومن هذه الإجراءات التي تؤكد عليها هذه النظرية الأهداف المحددة والواضحة، والتعاقد، وتأثير البيئة على الجماعة وأعضائها، والتخطيط العلاجي التدريجي، والنتائج العلاجية القابلة للقياس، وأخيراً إمكانية المتابعة.

ووفقاً لنظرية التعلم الاجتماعي (Bandura,١٩٧٧) فإن سلوك أعضاء الجماعة يمكن تفسيره بواسطة ثلاثة أساليب للتعلم هي:

١- نظرية التعلم التقليدية حيث يكون السلوك مرتبطاً بمثير كاستجابات القائد اللفظية وغير اللفظية السلبية في كل مرة يتحدث فيها أحد أعضاء الجماعة إلى عضو آخر أثناء عمل الجماعة وتفاعلها فبالتالي تصبح مجرد أي استثارة من هذا العضو كافية لإحداث استجابة القائد السلبية.

٢- في منهج التعلم الإجرائي تكون سلوكيات أعضاء الجماعة والقائد محكومة بنتائج أفعالهم، مثال ذلك: إذا قام أحد أعضاء الجماعة بتصرف ما واستجاب له عضو آخر بطريقة إيجابية فإن احتمالية قيام العضو الأول بتكرار السلوك تكون مرتفعة والعكس هو الصحيح. ففي العمل مع الجماعات يستخدم القائد المعززات المادية والمعنوية لزيادة الاتصال بين أعضاء الجماعة والتعليقات اللفظية السلبية لخفض الاتصال مع القائد، ولمساعدة أحد أعضاء الجماعة للتعامل مع مشكلاته كمشكلة زيادة الوزن مثلاً يطلب القائد من العضو وضع خطة تحدد المعززات الذاتية للسلوك والتي تعمل على خفض نسبة السعرات الحرارية المستهلكة، كما تحدد أيضاً العقوبات الذاتية للسلوكيات التي تزيد من استهلاك السعرات الحرارية.

ولقد استخدم مجموعة من الباحثين منهم (Feldmand & Wodar-ski,١٩٧٥ ; Feldman, Caplinger, & Wodarski,١٩٨٣; (Rose & Edleson,١٩٨٧; Rose,١٩٨٩, & Rose,١٩٩٨ مبادئ نظرية التعلم الإجرائي في عملهم مع الجماعات.

فقد اقترحت (Rose,١٩٨٩) أن بالإمكان استخدام المعززات المادية والمعنوية لزيادة السلوك المرغوب فيه وإنقاص السلوك غير المرغوب فيه أثناء العمل مع الجماعات.

ويشير (Toseland,١٩٩٨) إلى أن الجماعات التي يكون هدفها التدريب على المهارات الاجتماعية والاسترخاء والتوكيد وتعلم سلوك الوالدية يعتمدون بدرجة كبيرة على مبادئ نظرية التعلم.

٣- وفي منهج العلاج المعرفي السلوكي cognitive behavioral therapy اهتم المنظرون (Bech,١٩٩٥ Leahy,١٩٩٦ & Sheldol,١٩٩٥ Ellis,١٩٩٢) بعوامل لم يهتم بها منظرو الطريقة الإجرائية وهي الدوافع motivations والتوقعات expectations وغيرها من العوامل المعرفية الخاصة بالسلوك.

ويمكننا القول أن نظرية التعلم لم تحاول أن توضح وظيفة الجماعة ككل إلا أنه يمكن الاستفادة من مبادئها ومفاهيمها واستخدام كل ذلك في مساعدة أعضاء الجماعة في إحداث التغييرات المرغوبة، وينبغي على الممارس لطريقة العمل مع الجماعات أن يكون على معرفة ودراية وفهم للمبادئ الأساسية لهذه النظرية ومبادئ التعديل المعرفي للسلوك.

نظرية تعديل السلوك التي عرفها (Barker,١٩٩١) بأنها منهج أو طريقة لتقدير السلوك وتعديله استناداً إلى أساليب وتطبيقات تحليل السلوك المستمدة من مبادئ النظريات السلوكية. ويشير (Fischer &١٩٧٥ Gochros,) إلى أن أهداف تعديل السلوك هو إنقاص السلوك غير المرغوب فيه وغير التكيفي وزيادة السلوك المرغوب فيه والتكيفي.

وتعد نظرية تعديل السلوك كغيرها من النظريات النفسية التي استخدمت للتعامل مع مشكلات الأفراد، إلا أنه حديثاً بدأ يستخدمها كثير من الممارسين في العمل مع الجماعات وذلك من خلال استخدام الجماعة وعملياتها لإحداث التغييرات السلوكية داخل الجماعة. ويؤكد على ذلك (Fischer & Gochros,١٩٧٥) حيث يشيرا إلى أن نظرية تعديل السلوك استخدمت في مجالات ومواقف مختلفة ومتنوعة في العمل الجماعي، كما

استخدم (Baul & Shannon,١٩٦٨) التخلص التدريجي المنظم لمعالجة القلق داخل الجماعة، كما عمل كل من (Miller & Miller,١٩٧٠) على تشجيع وتوظيف أنشطة جماعات المساعدة الذاتية للمستفيدين من برامج الرعاية الاجتماعية، كذلك استخدم (Hedquist & Weinhold,١٩٧٠) طريقة العمل مع الجماعات لزيادة السلوك التوكيدي لدى عينة من طلاب الجامعة، كما استخدمت (Rose,١٩٧٤) الجماعة كوسيلة لمساعدة الأطفال ذوي المشكلات ووالديهم وتعديل سلوكياتهم من خلال الخبرات الجماعية، وكذلك استخدم (Lawrence & Sundel,١٩٧٢) الجماعات الصغيرة للتعامل مع مشكلات متنوعة كالقلق والمشكلات الزواجية والاكتئاب والمشكلات المرتبطة بالعلاقات باستخدام الأساليب السلوكية.

ولعل من أهم ما يميز نظرية تعديل السلوك مع الجماعات هو التزامها بدرجة عالية من التنظيم حيث يعتبر القائد هو الموجه الأساس لكل ما يحدث داخل الجماعة ولعملياتها آملاً في إنجاز أهدافها، وهذا ما يؤكده (Liberman,١٩٧٢) حيث يشير إلى أن الجماعات ذات التوجه السلوكي تتميز ببناء عال لا تسمح فيه بحرية التفاعل ويأخذ فيه المعالج الدور التعليمي الأساس، فهو المحرك الرئيس لكل ما يحدث داخل الجماعة.

ويؤكد (Fischer & Gochros,١٩٧٥) على أن لقائد الجماعة الدور الرئيس في تخطيط وتطبيق عمليات الجماعة والتحكم في أنشطتها، كما يتحمل مسؤولية تعليم الجماعة، وتوضيح المنهج السلوكي لهم، ومراقبة ومتابعة عملية تحليل السلوك وتعديله، وبناء على ذلك فإن دور أعضاء الجماعة في توجيه أنشطة الجماعة وعملياتها يكون محدوداً، على الأقل

حتى يستطيعوا استيعاب وفهم طريقة وأسلوب العمل الجماعي باستخدام هذه النظرية .

ويشير (Fischer & Gochros,١٩٧٥) إلى أن استخدام نظرية تعديل السلوك في العمل مع الجماعات يشبه إلى حد بعيد استخدامه مع الأفراد، حيث ينبغي أن يركز كل عضو من أعضاء الجماعة على تعيين السلوك المشكل الذي يرغب في تعديله من خلال العمليات الجماعية؛ ولهذا فإن هذه النظرية تستلزم تحديداً دقيقاً وواضحاً للسلوك المراد تعديله لكل عضو بعينه وبالتالي ستكون النتائج التي تصل إليها الجماعة أكثر وضوحاً ودقة بعكس الجماعات التي يكون هدفها التغيير في الشخصية أو رفع مستوى وعي أعضاء الجماعة .

وأخيراً يمكن أن نلخص فوائد العمل مع الجماعات المعتمد على النظرية السلوكية في الآتي :

١- توفر المعلومات الأساسية لأعضاء الجماعة وخاصة فيما يتعلق بكيفية تعلم السلوك وكيفية تعديله .

٢- مساعدة أعضاء الجماعة في الاستفادة من تطبيق مفاهيم هذه النظرية في فهم الخبرات التعليمية التي تؤثر في سلوكياتهم .

٣- استخدام عمليات التحليل والتقدير وأساليب التدخل المختلفة لإنجاز أهداف الجماعة .

نظرية المجال

FIELD THEORY

نظرية في علم النفس الاجتماعي وضعها **Kurt Lewin** وقوامها أن السلوك إنما هو حصيلة عوامل المجال الحيوي **life space** أو المجال الاجتماعي **social space** المتوقفة بعضها على البعض (بدوي، ١٩٨٦).

ويعتبر **Lewin** من أكثر العلماء اهتماماً بتوظيف نظرية المجال في العمل مع الجماعات حيث طبق **Lewin** مفاهيم نظرية المجال على ظاهرات نفسية واجتماعية شديدة التباين بما في ذلك سلوك الأطفال، والرضع، والمراهقين، والضعف العقلي، ومشكلات جماعات الأقليات، وديناميات الجماعة، كما اهتم بصورة مباشرة بمعالجة بعض المشكلات التي تواجه الإنسان وذلك من خلال قيامه بإجراء نمط من البحوث أطلق عليها اسم البحوث العملية **action research** التي استهدفت تغيير الظروف الاجتماعية.

ووفقاً لنظرية **Lewin** فإن الجماعة مجال حيوي كغيرها من العناصر فهي تسعى نحو تحقيق وإنجاز أهدافها كما تواجه بعضاً من الصعوبات والمعوقات أثناء سعيها لتحقيق هذه الأهداف (**Shepard,١٩٦٤**).

يرى (**Toseland,١٩٩٨**) أن الإسهام الرئيس والفريد لنظرية المجال في العمل مع الجماعات هو نظرتها إلى الجماعة كوحدة واحدة. بمعنى أن الجماعة توجه أفرادها من أجل تحقيق أهدافها، أو بمعنى آخر أن هناك عوامل

وضغوطاً وعوامل داخل الجماعة ونابعة منها تجعل أعضاء الجماعة يعملون كوحدة واحدة في إطار الجماعة من أجل تحقيق أهدافها .

ويشير (Lewin,١٩٤٧) إلى أن الجماعات في تغير مستمر بهدف التكيف مع محيطها الاجتماعي . كما عرض لمجموعة من المفاهيم التي تساعد في فهم القوى المؤثرة في العمل مع الجماعات منها :

١- الأدوار **roles** التي يقصد بها حقوق وواجبات ومسؤوليات أعضاء الجماعة ومركزهم داخلها .

٢- المعايير **norms** ويقصد بها القوانين والضوابط التي تحكم وتنظم سلوك أعضاء الجماعة .

٣- القوى **power** والتي يقصد بها قدرة أعضاء الجماعة للتأثير على بعضهم البعض .

٤- التماسك والانسجام **cohesion** ويقصد بذلك درجة انجذاب أعضاء الجماعة نحو بعضهم البعض ونحو الجماعة ككل .

٥- الاتفاق **consensus** والذي يقصد به درجة الاتفاق بين أعضاء الجماعة على أهداف الجماعة وعملياتها .

٦- التكافؤ **valence** والذي يقصد به قوة وفعالية الأهداف في المجال الحيوي للجماعة .

ويرى (Toseland,١٩٩٨) أنه بالإضافة إلى اهتمام **Lewin** بتشكيل نموذج نظري لديناميات الجماعة فإنه قد اهتم أيضاً بتأثير الجماعات على التكوين النفسي للأفراد، ويضيف أن **Lewin** قد أنشأ ما يسمى بجماعات

التدريب **T-Group** كطريقة وأسلوب لملاحظة تأثير عمليات الجماعة على أعضائها، وكأدات لمساعدة أعضاء الجماعة في تغيير سلوكياتهم. وجماعات التدريب تتكون عادة من مجموعة من الأفراد الذين يعملون في مؤسسة أو منظمة واحدة بهدف مساعدتهم في اكتساب مجموعة من المهارات كمهارات الاتصال والنمو النفسي وأسلوب حل مشكلات التعاون.

ويذكر (**Toseland,١٩٩٨**) أن مبادئ نظرية المجال التي ترى أن الأفراد لن يغيروا سلوكهم إلا إذا رأوا هذا السلوك من خلال الآخرين، لهذا فإن خبرات جماعات التدريب تحاول أن توفر لأعضائها تغذية راجعة مركزة عن سلوكهم وتواجههم بتأثير سلوكهم على بقية أعضاء الجماعة وقائدها. وتستخدم جماعات التدريب أساليب مختلفة ومتنوعة لتوضيح كيفية عمل وتطور عمليات الجماعة وتأثيرها على أعضائها ومن هذه الأساليب لعب الأدوار، والاستثارة، والأنشطة المبنية على الخبرات.

نظرية التبادل الاجتماعي

SOCIAL EXCHANGE THEOTyRY

من خلال استعراضنا لنظرية المجال نلاحظ أنها ركزت بدرجة كبيرة على عمليات الجماعة والجماعة ككل في مجالها الحيوي وعلى العكس من ذلك فإن نظرية التبادل الاجتماعي تركز على سلوك الفرد داخل الجماعة.

ومن الرواد الأوائل الذين حاولوا استخدام وربط هذه النظرية والاستفادة منها في العمل مع الجماعات هم (Blau,١٩٦٤، Homans,١٩٦١، Thibaut, & Kelley,١٩٥٩) حيث يرى هؤلاء الباحثون أنه عندما يتفاعل مجموعة من الأفراد في جماعة فإن كل واحد منهم يحاول أن يتصرف بطريقة تجعله يحصل على أعلى درجات الثواب ويتقي العقاب، وأن أعضاء الجماعة يبدؤون في التفاعل مع بعضهم البعض لأن عملية التبادل الاجتماعي يزودهم بشيء ذي قيمة وأهمية كالحصول على الموافقة والرضا.

ووفقاً لهذه النظرية فإنه لا يمكن الحصول على شيء إلا بإعطاء شيء آخر؛ ولهذا فإن هناك تبادل في جميع العلاقات الإنسانية.

يرى (Toseland,١٩٩٨) أنه وفقاً لهذه النظرية يمكن تحليل سلوك الجماعة بواسطة ملاحظة كيفية بحث أعضائها عن الثواب من خلال عمليات التفاعل التي تحدث داخل الجماعة فالقرار بفعل سلوك ما أو تركه يعتمد على حجم الثواب والعقاب المتوقع، فأعضاء الجماعة يعملون لزيادة النتائج الإيجابية وإنقاص النتائج السلبية.

ومن خلال استعراضنا لنظرية التبادل الاجتماعي يتضح لنا أن هذه النظرية تركز بدرجة كبيرة على عمليات الجماعة وتأثير ذلك على سلوك الفرد، وأن سلوك أعضاء الجماعة تفسر بدرجة الثواب والعقاب الذي قد يحصلوا عليه، كما تؤكد هذه النظرية على أن عملية التبادل الاجتماعي والتفاعل بين أعضاء الجماعة له أهمية وقيمة حيث يشبع من خلالها أعضاء الجماعة بعض حاجاتهم النفسية والاجتماعية إلا أن ما يؤخذ على هذه النظرية هو تركيزها على عمليتي الثواب والعقاب كدافع للسلوك وإهمالها للجوانب العقلية التي يكون لها تأثير في السلوك لا يمكن إهماله أيضاً ولا إغفال دوره.

المراجع العلمية

- بدوي، أحمد زكي. (١٩٨٦). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. مكتبة لبنان، بيروت.

- Anderson, J. (١٩٩٧). Social work practice with groups in the generic base of social work practice. Social work with Groups, ٢ (٤), ٢٨١-٢٩٣.

- Bales, R. (١٩٥٤). In Conference. Harvard Business eview,٣٢ , ٤٤-٥٠.

- Bales, R. (١٩٥٥). How people interact in conference. Scientific American, ١٩٢, ٣١-٣٥.

- Bales, R. (١٩٥٠). Interaction process analysis: A method for the study of small groups. reading, MA: Adition-Wesley.

- Bandura, A. (١٩٧٧). Social learning theory. Engle Wood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Barker, R. (١٩٩١). The Social work dictionary. Washigton, DC.: National Association of Social Workers.

- Beck, J. (١٩٩٥). Cognitive therapy: basics and beyond. New York:Guilford.

- Bion, W. (١٩٩١). Experiences in groups and other papers. London: Routledge.

- Blau, P. (١٩٦٤). Exchange and power in social life. New

York: John Wily & Sons. Ellis, A. (١٩٩٢). Group rational-emotive and cognitive-behavior therapy.

- Feldman, R., & Wodarski, J. (١٩٧٥). Contemporary approaches to group treatment: Traditional behavior modifcation and group centered. San Francisco: Jossey-Bass. Fischer, J. & Gochros, H. (١٩٧٥). Planned behavior change: Behavior modification in social work.New York: The Free Press
- Freud, S. (١٩٢٢). Group Psychology and the Analysis of the Ego. London: The International Psychoalytic Press. Hedquist, F. & Weinhold, B. (١٩٧٠). Behavioral group counseling with socially anxious and unassertive college students. Journal of Counseling Psychology, ١٧, ٢٣٧-٢٤٢
- Homans, G. (١٩٥٠). The Human Group. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Homans, G. (١٩٦١). Social Behavior: Its elementary froms. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- International Journal of Group Psychotherapy, ٤٢ (١), ٦٣-٨٢.
- Lawrence, H & Sundel, M. (١٩٧٢). Behavior modification in adult groups. social work, ١٧, ٣٤-٤٣.
- Leahy, R. (١٩٩٦). Cognitive therapy: Basic principles and applications. Northvale, NJ: Jason Aronson.

- Lewin, K. (١٩٤٧). Frontiers in group dynamics. Human Relations, ١, ٢–٣٨.

- Miller, L. & Miller, O. (١٩٧٠). Reinforcing self-help group activities of wefare recipients. Journal of Applied Behavior Anysis, ٦, ٥٧–٦٤.

- Mills, T. (١٩٦٧). The soeciology of small groups. Engle-Wood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Olsen, M. (١٩٦٨). The process of social organization. New York: Holt, Rinehart & Winston.

- Parsons, T. (١٩٥١). The social system. New York: The Free Press.

- Parsons, T., Bales, R. & Shils, E. (Eds.). (١٩٥٣). Working papers in the theory of action. New York: The Free Press.

- Paul, G. & Shannon, D. (١٩٦٨). Treatment of anxiety through systematic desensitization in groups. Journal of Abnormal Psychology, ١٧, ١٢٤–١٣٥

- Redl, F. (١٩٤٢). Group emotion and leadreship. Psychiatry, ٥, ٥٧٣–٥٩٦

- Redle, F. (١٩٤٤). Diagnostic group work. American Journal of Orthopsychiatry, ١٤ (١), ٥٣–٦٧

- Rose, S. (١٩٧٤). Group Training of parentce as behavior modifiers. Social work, ١٩, ١٥٦–١٦٢.

- Rose, S. (١٩٨٩). Working with adult in groups: A multimethod approach. San Francisco: Jossey-Bass.

- Rose, S. (١٩٩٨). Group therapy with troupeled youth. Newbury Park, CA: Sage Puplications.

- Rose, S., & Adleson, J. (١٩٨٧). Working with children and adolescents in groups. San Francisco: Jossey-Bass.

- Rutan, J. (١٩٩٢). Spychodynamic group psychotherapy. International Journal of Group Psychotherpy, ٤٢ (١), ١٩-٣٦.

- Rutan, J. (١٩٩٣). Psychodynamic group psychotherapy (٢nd.). New York: Guilford

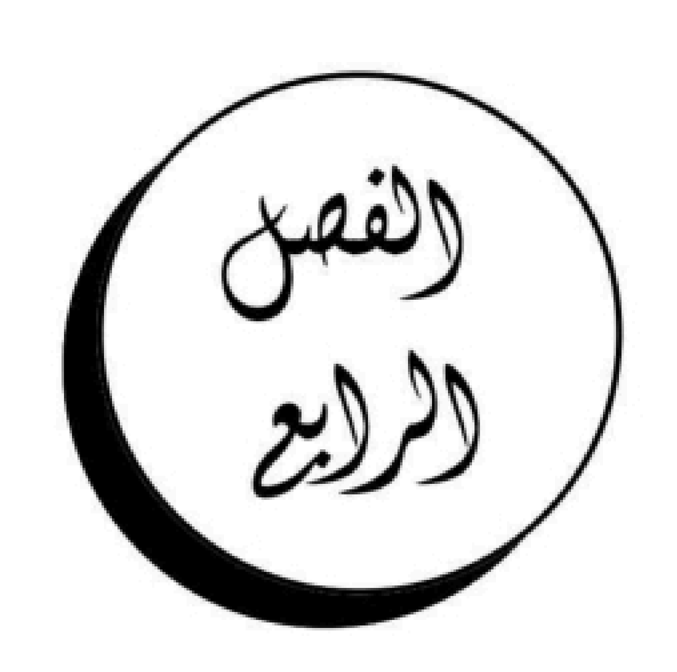
- Sheldon, B. (١٩٩٥). Cognative behavioral therapy: Re-sreach, practice and philosophy. London: Routledge.

- Shepard, C. (١٩٦٤). Small groups: Some socieological perspectives. San Francisco: Chandler Publishing.

- Thibaut, J., & Kalley, H. (١٩٥٩). The social psychology of groups. New York: John Wiley & Sons.

- Toseland, R. (١٩٩٨). An introduction to group work practice. New York: Macmillan Publishing Co.

- Yalom, I. (١٩٩٥). The theory and practice of group psychotherapy (٤th ed.). New York: Basic Books.



ديناميات الجماعة

- عمليات الاتصال والتفاعل
- جاذبية الجماعة
- عوامل الضبط الاجتماعي
- ثقافة الجماعة

ديناميات الجماعة

الديناميات **dynamics** أو القوى المحركة في نظرية المجال هي العوامل والقوى التي تؤثر في المجال النفسي (الحفني، ١٩٧٨). والديناميات أيضاً وفقاً لنظرية الشخصية هي: التوجه الذي يؤكد على التأثير النفسي المتبادل بين الأشخاص سواء كان تأثيراً واعياً أو غير واع (**Barker, ١٩٩١**).

وديناميات الجماعة هي عملية نقل المعلومات والخبرات وتبادل الأفكار والتأثير العقلي والعاطفي المتبادل بين أعضاء الجماعة، هذا التبادل الذي يمكن أن يعدل بواسطة قائد الجماعة بطريقة تحقق أهداف الجماعة (**Barker, ١٩٩١**).

ولموضوع الدينامية في العمل مع الجماعات أهمية كبيرة وذلك لما لها من أثر بالغ في جميع عمليات الجماعة **group process** وفي تحقيق الأهداف المرجوة من هذا العمل. وفهم القائد لهذا الموضوع وللعوامل الأساسية المؤثرة في العمل الجماعي يساعده كثيراً في التعامل مع مختلف أنواع الجماعات. وقد عرض كثير من النظريات لطبيعة العمل الجماعي وخاصة وظيفتها الرئيسة كنظام اجتماعي **social system** (**Anderson,١٩٧٩**)، ذلك النظام المكون من مجموعة من العناصر والعوامل المتداخلة والمترابطة، ويمكن أن نعرف الجماعة في مهن المساعدة الإنسانية على أنها نظام اجتماعي يتميز بالحركة والتغير والعملية.

وعمليات الجماعة تخلق قوى فريدة من نوعها تؤثر تأثيراً كبيراً على أعضاء الجماعة والجماعة ككل، وهذه القوى يشار إليها عادة بديناميات

الجماعة. وقد اهتم كثير من المختصين في مجال العمل مع الجماعات بدراسة هذه القوى ومعرفة مدى تأثيرها على أعضاء الجماعة والجماعة ككل والاستفادة منها قدر الإمكان في تحقيق الأهداف الجماعية، ومن هؤلاء المختصين (Elliott,١٩٢٨) و(Coyle,١٩٣٠-١٩٣٧) وتعود أهمية دراسة موضوع ديناميات الجماعة بالنسبة لقائد الجماعة إلى ضرورة إدراكه وتفهمه لهذا الموضوع، والاستفادة من جميع العوامل المؤثرة في العمل الجماعي لما لها من أثر كبير في تحقيق أهداف الجماعة. ويشير كل من (عيسى وسليمان، ١٩٦٢) إلى أن ديناميات الجماعة هي الدخل الأساس الذي يعتمد عليه القائد في مساعدة الجماعة ولهذا أصبح لزاماً عليه أن يدرك الحقائق التالية:

أولاً- أن دينامية الجماعة تتأثر بعاملين أساسيين:

١- شخصية العضو وخبراته السابقة بمعنى أن السمات الشخصية لأعضاء الجماعة تؤثر في عملية التفاعل الاجتماعي، فالعضو الذي تتصف شخصيته بالانطواء أو الاستهتار أو العداء يؤثر على سلوك الجماعة.

٢- ظروف البيئة والمجتمع الذي يعيش فيه الأعضاء فالظروف الأسرية والاقتصادية والخبرات التي يمر بها العضو تعتبر المثيرات الأساسية لاتجاهات العضو، كما أنها المصدر الذي يكتسب منها الفرد عاداته ومهاراته من قيادة أو انطواء أو أنانية أو تدليل.

ثانياً- إن دينامية الجماعة طبيعة من طبائع حياة الجماعة بمعنى أن كل جماعة إنسانية تتم فيها عمليات الإثارة والاستجابة، وليس للقائد فضل في نشوء الدينامية وإنما يستفيد من وجودها في الجماعة لمساعدة أعضائها في خلق

المواقف الجماعية التي تسمح لهذه الدينامية بالعمل في اتجاه إيجابي، وتوجيه الدينامية بحيث تؤدي إلى مساعدة أعضاء الجماعة في نموهم الاجتماعي.

ثالثاً- إن من مظاهر الدينامية في الجماعات بروز مواقف فردية تتطلب من القائد التدخل فيها والتعامل معها والاستفادة منها في نمو هؤلاء الأفراد.

ويشير كثير من المختصين إلى أن الاستخدام الأمثل لديناميات الجماعة يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية سواء بالنسبة للأعضاء أو الجماعة ككل، وعدم اهتمام القائد بهذه العوامل يؤدي إلى عدم التركيز وضعف التوجيه السليم للعمل الجماعي، كما يؤدي إلى نتائج وآثار سلبية على العمل الجماعي ككل. فعلى سبيل المثال قام كل من (Lieberman, Ya-١٩٧٣ lom, Miles,) بدراسة عميقة لمجموعة مختلفة من الجماعات ووجدوا أن لهذه الجماعات، ونتيجة لعدم قدرة القائد على إدراك وفهم أهمية تأثير ديناميات الجماعة على العمل الجماعي وأعضاء الجماعة، وعدم قدرته على استخدامها بصورة صحيحة وكفاءة علمية أثر سلبي شديد على أعضاء الجماعة تمثل في إصابتهم ببعض الاضطرابات النفسية. كما قام كل من (Jalinsky, Schopler,١٩٧٧،and Bednar and Kaul,١٩٧٨) بالتأكيد على ما توصل إليه الباحثون في الدراسة السابقة، هذا بالإضافة إلى أهمية قيام القائد بملاحظة العوامل المؤثرة على العمل الجماعي بصفة عامة وذلك خلال مراحل نمو الجماعة. كما أشار كل من (Bednar and١٩٩٤ Kaul,) إلى أهمية قيام القائد بتنمية العوامل المؤثرة في العمل الجماعي بطريقة منظمة تؤدي إلى الخروج بنتائج إيجابية سواء بالنسبة للجماعة أو لأعضائها

وقد لخص (سليمان، ١٩٨٦) أهمية موضوع ديناميات الجماعة بالنسبة للعمل مع الجماعات في التالي:

١- إنه خلال التفاعل الدينامي في الجماعة تكتشف قدرات وإمكانيات الأعضاء كما تتم بواسطتها اكتساب المهارات وتعديل الخصائص الاجتماعية للأعضاء.

٢- إنه عن طريق التفاعل الدينامي يمكن الوقوف على حاجات ومشكلات الأعضاء والجماعة، وتحديد مدى قدرتهم على مواجهة المواقف التي يمرون بها.

٣- إنه وفي إطار ديناميات الجماعة يمكن تعديل أهداف الجماعات وبرامجها وأنظمتها لمقابلة حاجات ومصالح الأعضاء المتغيرة والمتطورة.

وسنعرض في هذا الفصل لموضوع ديناميات الجماعة من خلال شرح أربعة عناصر أساسية نرى أن لها أهمية بالغة في العمل الجماعي. تظهر هذه العناصر خلال مراحل نمو الجماعة حيث تؤثر في كل مرحلة وعملية من عمليات الجماعة. كما نرى أن الاهتمام بهذه العناصر ومعرفة تأثيراتها على العمل الجماعي يساعد القائد بدرجة كبيرة في معرفة أساليب الاتصال التي يستخدمها كل عضو داخل الجماعة، وتأثيره على الأعضاء والجماعة ككل، والتدخل بطريقة تضمن تحقيق أهداف العمل الجماعي. والعناصر التي سنشرحها هي:-

أولاً- عمليات الاتصال والتفاعل.

ثانياً- عوامل الجذب والطرد.

ثالثاً- عملية الضبط الاجتماعي .

رابعاً- ثقافة الجماعة .

أولاً- عمليات الاتصال والتفاعل.

يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الاتصال **communication** بأنه عملية تبادل المعلومات بطريقة لفظية **verbal** (منطوقة) وغير لفظية **non-verbal** (غير منطوقة) بما فيها الطرائق والأساليب التي تنقل وتستقبل بها المعرفة (**Barker,١٩٩١**) فنظام اللغة لا يتكون من الكلمات فقط ، فالناس ينقلون المعاني باللغة الملفوظة وغير الملفوظة باستخدام الكلمات المقروءة والمكتوبة ، والرموز ، والإشارات ، وحركات الجسم ، والإيماءات . وهذه الوسائل ليست واحدة في التعبير عن المعاني التي يراد إيصالها ، فعندما نريد الاتصال بالآخرين فإننا نستخدم الرموز الحركية والسمعية والبصرية التي نعتقد بأنها أفضل وسيلة لإيصال الرسالة . ولكي تتم هذه العملية ينبغي أن يشترك كل من المرسل والمستقبل في فهم كل عناصر الاتصال التي تتضمن :

١- دلالات الألفاظ التي تعني العلاقة بين الرموز والأشياء التي تدل عليها أو تعنيها .

٢- وتركيب واستعمالات الكلمات والعبارات في الجمل وإعرابها ومن ذلك معرفة القواعد التي تتحكم في العلاقة بين الرموز كالاسم والفعل .

٣- وطرائق استخدام الرموز بين الناس ، وهذه العناصر الثلاثة تستخدم لوصف نظام اللغة الذي يعني النظام المشترك المكون من الرموز والإشارات التي يستخدمها الناس لتبادل المعاني فيما بينهم .

ولقد عرفت (Northen,١٩٦٩) عملية التفاعل الاجتماعي social interaction بأنها مصطلح يشير إلى القوى الدينامية المتداخلة الناجمة عن عملية الاتصال بين مجموعة من الأفراد والتي تؤدي إلى إحداث تعديل في سلوكياتهم واتجاهاتهم. وتعتبر أساليب الاتصال اللفظية وغير اللفظية أهم عناصر التفاعل الاجتماعي. فالاتصال هو العملية التي يستخدم فيها الناس الرموز للتفاهم مع بعضهم البعض من خلال العمليات التالية:

١- تحويل أفكار ومشاعر وانفعالات واتجاهات شخص إلى لغة ورمز.

٢- نقل هذه اللغة والرموز.

٣- استقبال هذه الرسالة من طرف آخر. فخلال عملية الاتصال التي تحدث بين أعضاء الجماعة ينشأ نموذج للتفاعل بين أفراد هذا النموذج قد يكون مفيداً أو مضراً بالجماعة. فالقائد الذي يعرف ويدرك أهمية وسائل الاتصال والتفاعل التي تحدث داخل الجماعة ويستطيع أن يتدخل ويعدل فيها بطريقة تساعد في خدمة أهداف الجماعة هو القائد الموفق.

ولكي نفهم ونتدخل في عملية الاتصال التي تحدث داخل الجماعات، فإن الخطوة الأولى التي ينبغي أن يركز عليها القائد هي تفهمه وإدراكه لعملية الاتصال التي تحدث بين أعضاء الجماعة، ومعرفة المعاني التي تريد كل رسالة أن توصلها، فالصمت على سبيل المثال يعني عدم الاهتمام أو الغضب أو التفكير أو الحزن، وعدم المشاركة قد تعني أيضاً التخوف وعدم الثقة والخجل. هذا بالإضافة إلى أهمية إدراك أن كل عضو في الجماعة يحاول أن يتصل بالآخرين فيها ليس فقط لنقل المعلومات بل لأسباب عديدة مختلفة وهي ما أشار إليها (Kiesler,١٩٧٨) على أساس أن الناس

يتصلون فيما بينهم لفهم الآخرين ومعرفة اتجاهاتهم، وإقناع الآخرين برأي أو فكرة، والحصول والمحافظة على القوة والسلطة، والدفاع عن النفس، وإعطاء انطباع حسن عن الذات، وتكوين العلاقات والمحافظة عليها مع الآخرين، وإعطاء صورة متماسكة عن الذات. فالقائد الذي يدرك هذه المعاني والرموز يستطيع أن يتدخل في عمليات الاتصال التي تحدث بين أعضاء الجماعة ويوجهها بطريقة تخدم مصلحة وأهداف الجماعة.

وبالإضافة إلى اهتمام القائد بالمعاني التي يريد أعضاء الجماعة إيصالها إلى بعضهم البعض ينبغي عليه أن يدرك ويكون واعياً بطريقة وأسلوب أعضاء الجماعة في استقبال الرسالة. فهناك عوامل كثيرة تؤثر في فهم الرسالة منها:

١- خصائص الشخص المستقبل وثقافته وأسلوبه في نقل الرسالة، ونبرة الصوت، وطريقة التعبير، والموقف الذي يتحدث فيه أو عنه.

٢- وسيلة الاتصال من حيث الوضوح والمضمون واللغة والرموز المستخدمة.

٣- خصائص المستقبل وثقافته وطريقته في فهم الرسالة وعلاقته بالطرف الآخر وخبراته السابقة عنه والمركز الذي يشغله العضو المرسل داخل الجماعة.

كما يمكن أن تحرف الرسالة خلال عملية النقل، فعدم ملاءمة الرسالة من حيث احتوائها على بيانات غير صحيحة، أو أن تتضمن معان مختلفة، أو تكون معقدة وصعبة الفهم تؤدي إلى فشل عملية الاتصال، فطريقة تنظيم الرسالة واللغة (أو اللهجة) المستخدمة، وزمن إرسالها، وسرعة إيصالها

كلها عوامل تؤثر في معناها، لذلك فإن القدرة على بناء رسالة جيدة وفاعلة تتطلب مهارات اتصال جيدة. وقد أكد كل من (Daper, ١٩٧٩) و(Gitterman and Schaeffer, ١٩٧٢) و(Kadushin and Kadushin, ١٩٩٧) على أهمية فهم القائد للهجات وأساليب الحديث المختلفة التي يستخدمها أعضاء الجماعة بالإضافة إلى الاهتمام بفهم الكلمات ومعانيها حيث أن الكثير من الكلمات والجمل تفهم بطرائق مختلفة حسب خلفية الشخص الثقافية. لذلك ينبغي إعطاء عناية خاصة في مثل هذه المواقف لتجنب تحريف معاني الكلمات المرسلة. فعامل اللهجة المستخدمة له تأثير على فهم الرسالة، فنجد مثلاً أن المراهقين يستخدمون كلمات وجمل ومفاهيم خاصة قد لا يفهمها غيرهم، وكذلك بعض العبارات التي يستخدمها كبار السن أو الأطفال أو الأحداث المنحرفين أو ممن ينتمون إلى بيئات مختلفة كالريف والقرية والصحراء ونحو ذلك.

ومن المعوقات والصعوبات أيضاً التي تواجه فئات معينة من الناس ضعف السمع فقد أكد كل من (Kart, Metrss and Metrss,١٩٧٨) أن واحداً من ثلاثة من المسنين يعاني من ضعف السمع وهذا ما يؤكد ضرورة الاهتمام بهذا العنصر عند التعامل مع كبار السن، ولهذا اهتم كثير من المختصين وعلى رأسهم (Toseland & Rivas,١٩٩٨) بالإشارة إلى بعض الأساليب العملية التي تساعد القائد في التعامل مع ضعاف السمع نلخصها في التالي: -

١ - أن يجلس القائد في مكان يستطيع أن يراه كل عضو من أعضاء الجماعة.

٢- أن يتحدث بصوت واضح وبتمهل مع التأكيد على بعض الكلمات والجمل الأساسية والفصل بين الجمل .

٣- التأكد من أن جميع أعضاء الجماعة في حالة إنصات أثناء حديث أحد الأعضاء .

٤- التأكد من خلو جو الغرفة وما يحيط بها من أي ضجيج أو أصوات مشتتة للانتباه .

٥- إعادة صياغة بعض الجمل التي يشك القائد في عدم فهم الجماعة لها .

ومن المعوقات أيضاً ضعف البصر الذي يمكن أن يعيق أعضاء الجماعة من رؤية الانفعالات والتعبيرات والإيماءات المرتبطة بالرسالة ، وفي هذا المجال اقترح (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أيضاً مجموعة من الأساليب العملية التي تساعد القائد الذي يتعامل مع ضعاف البصر للحد من معوقات الاتصال والاستفادة إلى أقصى حد ممكن من العمل الجماعي ومن هذه الأساليب : -

- سؤال الأعضاء فيما إذا كانوا بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى قاعة الاجتماع .

- تقديم القائد لنفسه وكل أعضاء الجماعة في بداية الجلسة بداية من اليمين إلى اليسار ثم العكس لكي يتمكن كل عضو من معرفة مكان الشخص أو العضو الآخر .

- على القائد تعريف الجماعة بموقع قاعة الاجتماع ومحتوياتها .

- المحافظة على ترتيب غرفة الاجتماع ومحتوياتها كما هي دون تغيير ، كما

ينبغي على القائد تعريف أعضاء الجماعة بكل فرد يدخل إلى الغرفة وإبلاغهم في حالة خروج أحد الأفراد.

- على القائد مساعدة أعضاء الجماعة على الجلوس من خلال وضع أيديهم على ظهر الكرسي.
- على القائد أن ينظر إلى العضو الذي يتحدث إليه.
- على القائد عدم الإفراط في زيادة الحماية أو الاهتمام.
- في حالة توفير بعض الأطعمة الخفيفة أو المشروبات فعلى القائد أن يوضح لأعضاء الجماعة ما هي وأين موقعها في الغرفة.

التفاعل **interaction** هو «صلة بين مجموعتين من أي نوع كان بحيث أن فاعلية كل منهما تحددها جزئياً فاعلية الأخرى» (بدوي، ١٩٨٦ : ٢٢٢). ويرى (مصطفى، ١٩٩٦) أنه يمكن فهم التفاعل الجماعي باعتباره التبادل بين الأشخاص حيث يصدر كل شخص السلوك في حضور الآخر، مع توفر إمكانية أن يؤثر سلوك كل شخص في الآخر على الأقل (ص: ١٢٦). ويشير الباحث أيضاً إلى أن مبدأ التفاعل الجماعي يستند إلى افتراضات علمية أهمها: التفاعل الجماعي مصدر أساسي من مصادر التغيير في الجماعة، يوجد ارتباط بين الأفراد معاً في جماعة وإمكانية حدوث التفاعل، يوجد ارتباط إيجابي بين التفاعل الجماعي والتأثير في الآخرين. أما التفاعل في العمل مع الجماعات فهو مصطلح يعبر عن عملية الاتصال الموجهة التي تحدث بين أعضاء الجماعة من خلال تبادل الآراء والخبرات والمعلومات والتي غالباً ما ينتج عنها تعديل في سلوك واتجاهات أعضاء

الجماعة. فالتفاعل الجماعي يعتبر مصدراً أساسياً من مصادر التغيير في الجماعة. وتعتمد الجماعات في تحقيقها لأهدافها على عملية التفاعل فهي عملية أساسية لسير العمل ونجاحه إذ قد يؤثر أسلوب التفاعل على العمل إيجاباً أو سلباً، ولهذا فإن من الضروري على القائد اختيار طريقة الاتصال والتفاعل المناسبة التي تتفق مع طبيعة العمل الجماعي، والتدخل وقت الحاجة لتعديل وتغيير هذه الأساليب بما يخدم مصلحة الجماعة. ويلاحظ أن اختيار القائد لأسلوب التفاعل المناسب للجماعة يتأثر بمجموعة من العوامل يمكن تلخيصها في التالي: -

١- الهدف من العمل مع الجماعة.

٢- خصائص أعضاء الجماعة من حيث السن والمستوى التعليمي والاهتمامات والميول والخصائص النفسية وطبيعة المشكلات التي تواجههم.

٣- حجم الجماعة.

٤- درجة التحكم والضبط المطلوبة داخل الجماعة.

٥- المرحلة التي تمر بها الجماعة.

٦- الوقت أو المدة الزمنية المخصصة للعمل مع الجماعة.

فبالإضافة إلى أهمية عمليات الاتصال في العمل الجماعي ينبغي على القائد أن يهتم أيضاً بعمليات وأساليب التفاعل التي تحدث داخل الجماعة، وقد أشارت كثير من الدراسات إلى أساليب مختلفة من التفاعل التي تحدث داخل الجماعات. ومن ذلك ما أشار إليه (Middleman,١٩٧٨) من أساليب التفاعل ولخصها في: -

١- مركزية القائد بحيث يصبح القائد هو مركز عملية الاتصال وتظهر عمليات الاتصال في هذا الأسلوب من القائد إلى العضو أو من العضو إلى القائد.

٢- الأسلوب الدائري الذي يعتمد على التسلسل والترتيب في أخذ الأدوار بشكل دائري.

٣- الأسلوب الحواري الذي يعتمد على الحوار بين القائد وأحد أعضاء الجماعة بينما بقية أعضاء الجماعة في حالة إنصات واستماع.

٤- أسلوب التلقائية بحيث يأخذ جميع أعضاء الجماعة مسؤولية الاتصال وفقاً للموضوع مدار الحديث. ويلاحظ من الأساليب السابقة أنها في الغالب تركز على القائد؛ لأن القائد يقوم بتوجيه هذه الأساليب وتنفيذها. ويلاحظ أيضاً أن الأسلوب الرابع يختلف عن الأساليب الثلاثة الأولى حيث يتيح هذا الأسلوب لأعضاء الجماعة فرصاً أكبر للاتصال والتفاعل فيما بينهم.

فالطريقة الحوارية أو العامودية **maypole** تعتمد على عملية اتصال وتبادل معلومات وأفكار وخبرات ومشاعر بين شخصين (القائد وأحد أعضاء الجماعة) أو (بين عضوين من أعضاء الجماعة وبتوجيه من القائد) ويكثر استخدام هذه الطريقة في الجماعات العلاجية التي تركز على مناقشة مشكلة محددة من مشكلات أعضاء الجماعة، ويطلب من بقية الأعضاء الانتباه والمشاركة بعد الانتهاء من الحوار سواء عن طريق إبداء الرأي فيما قيل، أو عن طريق توفير التعاطف والتشجيع والمساندة، أو من خلال تقديم اقتراحات وملاحظات أو من خلال اقتراح حلول للمشكلة. ويعود السبب

في تركيز الحوار على مشكلة أحد أعضاء الجماعة إلى الاختلافات التي ترتبط بأسباب وأعراض وتأثير المشكلة وطريقة علاجها على كل عضو (الفروق الفردية)، بمعنى آخر فإن أعضاء الجماعة وإن اشتركوا في المشكلة فإنهم يختلفون في أسبابها ودرجة تأثيرها عليهم؛ لذلك يفضل التعامل مع كل مشكلة حسب احتياجات كل عضو وظروفه. ويتميز الأسلوب الحواري بقدرته على تنظيم عملية المناقشة والحوار بين أعضاء الجماعة خاصة في بداية العمل، كما أن هذا الأسلوب يعمل على إشباع الاحتياجات النفسية لأعضاء الجماعة؛ لأنها تتيح لهم فرصة المناقشة بشكل واسع عن موضوع محدد. غير أن هذا الأسلوب يتطلب الكثير من الوقت والجهد من جانب القائد وأعضاء الجماعة، كما أنه يحد من عملية المشاركة والتفاعل التلقائي داخل الجماعة، هذا بالإضافة إلى أن هذا الأسلوب قد يناسب نوعيات معينة من أعضاء الجماعة ممن يفتقدون القدرة على التعبير أو تنقصهم الثقة اللازمة للمشاركة.

أما الأسلوب الدائري **round robin** فيعتمد على التسلسل والترتيب في التحدث والاتصال والتفاعل والمشاركة وأخذ الأدوار بين أعضاء الجماعة. ويكثر استخدام هذا الأسلوب في بداية العمل الجماعي ومع نوعيات معينة من الأفراد كالأطفال والأحداث المنحرفين لما له من فوائد في تنظيم وتوجيه عملية التفاعل ومنع الفوضى والاضطراب داخل الجماعة. وما ذكر سابقاً من عيوب تخص الأسلوب الحواري فإنها أيضاً تنطبق على هذا الأسلوب.

أما الطريقة التلقائية **free floating** أو طريقة القنوات المفتوحة كما يسميها البعض هي من أكثر الأساليب المستخدمة في العمل الجماعي.

وتعتمد هذه الطريقة على إتاحة الفرصة لجميع أعضاء الجماعة للحديث والمشاركة بحرية ودون قيود ما دام الحديث متصلاً بموضوع وأهداف الجماعة. ويؤخذ على هذا الأسلوب عدم استفادة نوعيات معينة من أعضاء الجماعة منه خاصة الأعضاء الذين يواجهون مشكلات الخجل وضعف الثقة بالنفس وضعف السلوك التوكيدي، كما أنه قد يسبب الفوضى والاضطراب إذا استخدم في بداية العمل الجماعي مع نوعيات معينة من الأعضاء كالأحداث المنحرفين والمضطربين نفسيا، هذا بالإضافة إلى أن هذا الأسلوب قد يؤدي إلى ظهور الجماعات الفرعية **subgroups**.

ويستطيع القائد استخدام أسلوب أو أكثر من هذه الأساليب في الجماعة الواحدة وفي فترات مختلفة، فقد يبدأ القائد باستخدام الأسلوب الحواري أو الدائري في بداية العمل الجماعي وذلك بهدف تنظيم وضبط عملية التفاعل ومعرفة قدرات أعضاء الجماعة، ثم ينتقل إلى استخدام الأسلوب التلقائي في مرحلة متقدمة بعد أن يتأكد من أن هذا الأسلوب مفيد ويخدم أهداف الجماعة.

ويشير (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) إلى عوامل أخرى تؤثر في عملية الاتصال والتفاعل هي: -

١- مدى التشجيع الذي يتلقاه أعضاء الجماعة من القائد.

٢- العلاقة العاطفية بين أعضاء الجماعة.

٣- الجماعات الفرعية.

٤- حجم الجماعة وطريقة الجلوس.

٥- السلطة والمركز.

ويقصد بمدى التشجيع الذي يحصل عليه أعضاء الجماعة من القائد هو درجة التوجيه والتشجيع الذي يستخدمه القائد داخل الجماعة سواء عن طريق التصريح أو التلميح لهم بالمشاركة والتفاعل وتشجيع أعضاء الجماعة بعضهم لبعض على التفاعل والمشاركة. فالتوجيه والتشجيع يعملان على زيادة حجم التفاعل داخل الجماعة، فاستخدام المعززات المادية والمعنوية كإعطاء العضو فسحة أطول أو منحه مركزاً قيادياً أو تشجيعه من خلال الابتسامة وإبداء علامات الموافقة والتوجه إليه بالنظر والاستحسان لما يقول من شأنها دفعه لتكرار هذا السلوك.

وقد أكد كل من (Toseland, Krebs, and Vahsen,١٩٧٨) على أن المعززات الإيجابية وتشجيع أعضاء الجماعة وحفزهم على طريقة أو أسلوب معين في الحديث يساعد بدرجة كبيرة على تشكيل النموذج التفاعلي الملائم الذي يحقق أهداف الجماعة.

أما العلاقة العاطفية الإيجابية بين أعضاء الجماعة القائمة على الاحترام والتقدير والتسامح والتعاطف التي تساعد على زيادة عملية التفاعل والعكس هو الصحيح. كما أن إحساس أعضاء الجماعة بهذه الروابط العاطفية والاهتمامات والأهداف المشتركة يزيد من فرص نجاح العمل الجماعي ويشير كل من(Newsomb,١٩٥٦Hare, Blumberg, Davies, and Kent, ,١٩٩٥) إلى أن الروابط الشخصية والجاذبية بين عضوين من أعضاء الجماعة قد تظهر بسبب اشتراكهما في الاهتمامات والقيم والمبادئ وخصائص الشخصية أو الخصائص السكانية. وتؤكد هذه العوامل على أهمية ملاحظة القائد للروابط العاطفية السالفة الذكر والاستفادة منها قدر الإمكان في خدمة أهداف العمل الجماعي.

كما تؤثر الجماعات الفرعية الصغيرة التي تنشأ عادة داخل الجماعة الأصلية على عملية التفاعل سواء كان تأثيراً سلبياً أو إيجابياً. فيظهر الأثر الإيجابي لهذه الجماعات الفرعية في حالة كبر حجم الجماعة الأصلية ووجود حاجة لتقسيمها إلى جماعات صغيرة العدد لتحقيق أهداف الجماعة، وفي حالة تنوع واختلاف الأنشطة التي تمارسها الجماعة، وفي حالة استخدام الجماعة الفرعية كوسيلة علاجية للتأثير على أحد أعضائها باعتبارها أقوى تأثيراً وفاعلية من الجماعة الأصلية عليه. أما الأثر السلبي للجماعة الفرعية فيظهر في حالة اقتصارها على التفاعل بين أعضائها فقط، وفي حالة إعاقتها لعملية الاتصال والتفاعل داخل الجماعة الأصلية سواء عن طريق إحداث الفوضى وإبداء عدم الاهتمام بالعمل الجماعي أو الخروج بالجماعة الأصلية عن أهدافها، وفي حالة تحديها لسلطة القائد أو سعيها لتحقيق أهداف خاصة تتعارض مع أهداف الجماعة الأصلية. وقد أشار كل من (Gebhardt١٩٩٥ and Meyers,) إلى أن الجماعات الفرعية تعمل على تشويش عملية الاتصال داخل الجماعة من خلال الاتصال فيما بينهم أثناء تحدث أحد أعضاء الجماعة الأصلية ويمتنعون أو يتجنبون الاستماع إلى أعضاء من خارج جماعتهم الفرعية وبالتالي يكون لهذه الجماعة أثر سلبي على أداء الجماعة ككل.

وللحد من سلبيات الجماعات الفرعية يلجأ القائد إلى أساليب مختلفة كتغيير أماكن الجلوس، أو توجيه وتكليف بعض أعضاء الجماعة الفرعية للعمل والتفاعل مع أعضاء من الجماعة الأصلية، أو من خلال استخدام الأنشطة والبرامج والتمارين التي تزيد من التفاعل بين أعضاء الجماعة الفرعية والجماعة الأصلية (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

ومن العوامل المؤثرة في عملية التفاعل حجم الجماعة وطريقة جلوس أعضائها. فكلما كان حجم الجماعة كبيراً انخفضت درجة المشاركة وقصرت الفترة الزمنية المخصصة لكل عضو وضعفت العلاقة بين أعضاء الجماعة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى صعوبة في التحكم والضبط وتوجيه عمليتي الاتصال والتفاعل. ويرى (Johnson, ١٩٩٥) أن العدد الأمثل للعلاج الجماعي يتكون من ٤ إلى ٦ أفراد لمبررات ذكرها وهي: أن الجماعة الصغيرة تكون أقل تبايناً وأكثر تفاعلاً وأكثر تقبلاً لبعضهم البعض، ومن حيث إدارة هذه الجماعة بالنسبة للقائد يحصل الأفراد على درجة كبيرة من التدعيم وإتاحة الفرصة للنمو والتعلم بعكس لو كانت الجماعة كبيرة. كما ذكر Johnson في عرض حديثه عن مبررات العمل مع جماعات صغيرة سهولة تقبل الأعضاء لبعضهم البعض، وكذلك حصول أعضاء الجماعة على الدعم الإيجابي من بعضهم البعض، وكذلك روح الحماس والاستعداد لتلقي أعضاء الجماعة الصغيرة حيث يكون في أعلى درجاته بعكس الجماعة الكبيرة.

أما عن طريقة جلوس أعضاء الجماعة فيفضل كثير من العاملين مع الجماعات طريقة الجلوس الدائرية لما تتميز به هذه الطريقة من علاقة الوجه لوجه وانتفاء صفتي الرسمية والمركزية منها. ويشير (Toseland &١٩٩٨ Rivas,) إلى أن الأعضاء الذين يجلسون بشكل دائري تسهل عليهم عملية الاتصال بعكس ما إذا كانوا يجلسون على شكل صفوف، كما أنها تؤثر على أسلوب التفاعل الذي يحدث داخل الجماعة. كما يؤكد على أن طريقة الجلوس يمكن أن تساعد القائد في تقدير العلاقات بين أعضاء الجماعة واكتشاف المشكلات المرتبطة بعملية التفاعل، ويذكر المؤلف أيضاً أن بعض

طرائق الجلوس في الجماعات لها تأثير على عملية الاتصال والتفاعل، ففي بعض الجماعات يميل الأعضاء للجلوس في نفس المقعد الذي يجلسون فيه عادة أو بجانب أعضاء معينين، وعندما يقوم القائد بتغيير أماكن الجلوس أو تغير أماكن جلوس الأعضاء لأي سبب آخر فإن عملية الاتصال قد تتغير.

ومن خلال خبراتنا الشخصية في مجال العمل الجماعي وجدنا أن من الأفضل تغيير أماكن جلوس الأعضاء بين فترة وأخرى وذلك لأسباب مختلفة منها: - إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للجلوس بجانب عضو آخر غير العضو الذي تعود أن يجلس بجانبه. وقد يكون ذلك سبباً في تكوين علاقة أقوى بينهما، وإتاحة الفرصة لكل عضو للتفاعل مع عدد أكبر من الأعضاء حيث يلاحظ أن بعض الأفراد يقصرون تفاعلهم مع من يجلس بجانبهم أو أمامهم فقط، وتعويد أعضاء الجماعة على الجلوس في أكثر من مكان وإبعاد الخوف الذي قد يصيبهم نتيجة تغيير الأماكن، وتجنب نشوء الجماعات الفرعية التي تنشأ عادة بسبب جلوس بعض الأعضاء بجانب بعضهم بصورة مستمرة.

والعامل الأخير الذي يؤثر على عملية الاتصال والتفاعل هو السلطة والمركز **power and status** الذي يتمتع به أعضاء الجماعة، ففي بعض الجماعات قد نجد أفراداً يتفردون ببعض المميزات والخصائص المرتبطة بمراكزهم الدينية والاجتماعية والمالية والجسمية التي يمكن الاستفادة منها في إنجاز بعض المهام والأعمال المرتبطة بأهداف الجماعة سواء داخل الجماعة أو خارجها وفي مساعدة الأعضاء الآخرين لإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية. فعلى سبيل المثال قد تحتاج الجماعة إلى بعض الفتاوى الشرعية أو المعلومات الطبية أو الإحصائيات المتعلقة بعمل الجماعة أو بعض

الخبرات التخطيطية في الجوانب المالية أو إنهاء بعض الإجراءات الإدارية التي يمكن الاستعانة بهؤلاء الأعضاء للقيام بها أو توفيرها وذلك بالتنسيق والاتفاق مع القائد، كما يمكن أن يطلب من هؤلاء الأعضاء التعليق على بعض الجوانب والموضوعات المتصلة بمشكلة أحد أعضاء الجماعة ممن يقدرون ويثمنون رأي هذا العضو وبالتالي يحصل هذا العضو على الرأي الذي يتصف بالقبول والتأثير.

ولقد لخص (**Toseland & Rivas, ١٩٩٨**) مجموعة من المبادئ الأساسية التي تساعد القائد على تحقيق الهدف من عملية الاتصال والتفاعل في التالي: -

١- إن عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة هي عملية دائمة ومستمرة.

٢- إن كل اتصال يحدث داخل الجماعة من أي عضو لا بد وأن يكون له معنى وهدف.

٣- إن كل ما يحدث داخل الجماعة من مواقف سواء كانت إيجابية أو سلبية لا بد وأن يستفاد منها في تعليم وتنمية مهارات أعضاء الجماعة.

٤- في بعض الأحيان قد يساء فهم الرسالة لذلك ينبغي على القائد توضيح الرسالة الغامضة والتي يشك في إساءة فهمها من جانب الآخرين.

٥- إن أي تغيير يحدث لأحد أعضاء الجماعة له تأثيره على بقية الأعضاء وعلى الجماعة ككل.

٦- إن لدى أعضاء الجماعة والجماعة ككل القدرات والإمكانيات اللازمة لحل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم متى ما توفرت لهم عوامل الطمأنينة والراحة النفسية والتشجيع لدراسة وتحليل المشكلة.

٧- لا يكفي أن يكون العضو نشيطاً وفاعلاً داخل الجماعة فقط، بل ينبغي أن يكون سلوكه خارج الجماعة مطابقاً لسلوكه داخلها.

٨- إن طريقة الاتصال والتفاعل التلقائي غالباً ما تكون هي الطريقة المفضلة في العمل الجماعي.

٩- إن على القائد أن يسأل نفسه دائما سؤالين أساسيين هما: ١) ما الذي يحدث الآن داخل الجماعة؟ ٢) ما الذي يحدث بداخله من مشاعر وأفكار؟

ثانيا: جاذبية الجماعة Group attraction

يعرف (Festinger,١٩٥٠) عوامل الجذب والتماسك داخل الجماعات بأنها نتاج كل القوى والعوامل المؤثرة في أعضاء الجماعة التي تحافظ على استمراريتهم في الجماعة. أما عوامل الطرد فهي جميع العوامل والقوى التي تؤدي إلى انقطاع أو انسحاب أو عدم تفاعل أو عدم اهتمام العضو بالعمل الجماعي. ويشير (Cartwright,١٩٦٨) إلى قائمة من العوامل الجاذبة للأفراد التي تدفعهم إلى الانضمام إلى الجماعات أهمها: -

١- الحاجة إلى الانتماء والشعور بالأهمية والقيمة الشخصية والاعتراف والأمن النفسي والاجتماعي.

٢- الحاجة إلى الحصول على الموارد والمركز الذي يحصل عليه الفرد من خلال الانضمام إلى جماعة.

٣- توقع الفرد للفوائد والنتائج التي يمكن أن يحصل عليها من خلال الانضمام إلى جماعة.

فالجماعات يمكن أن تشبع كثيراً من حاجات الأفراد النفسية والاجتماعية، فعلى سبيل المثال عندما يكون الفرد عضواً في جماعة ويشارك بصورة فاعلة في أنشطتها فإنه يشعر بالانتماء إلى هذه الجماعة مما يساعده في الحصول على الأمن والطمأنينة والدعم والمعونة والتعاطف في المواقف المختلفة، خاصة هؤلاء الأفراد الذين يواجهون ويعانون من مشكلات الوحدة والعزلة وضعف شبكة العلاقات الاجتماعية. كما يمكن للجماعة أن تشبع حاجة أعضائها خاصة من الأفراد الذين يواجهون مشكلات نفسية واجتماعية مرتبطة بالسن مثلاً أو البطالة، وقد أكد كل من (Toseland, Decker and Bliesner,١٩٧٩) على أن العمل الجماعي يمكن أن يكون ذا تأثير فاعل لتلبية احتياجات كبار السن المعزولين اجتماعياً، كما يمكن للجماعة أن تشبع حاجة أعضائها إلى الشعور بالقيمة والأهمية والفائدة والقدرة على العمل والتفكير والإنتاج وخدمة المجتمع.

ومن عوامل الجذب في الجماعات ما يمكن أن توفره الجماعة لأعضائها من تقدير واحترام للآراء والأفكار والمشاعر، وتعزيزها لقدراتهم وإمكاناتهم، وعملها في سبيل رفع الروح المعنوية، وتوفير المساندة الاجتماعية والتعاطف التي يحتاج إليها الأفراد خاصة وقت الأزمات، كما تصبح الجماعة عامل جذب للأفراد لما توفره لأعضائها من إحساس بالانتماء والأمن كما أكد على ذلك (Schashter,١٩٥٩) حيث يرى أن الخوف والقلق يزيد من حاجة الناس إلى الشعور بالانتماء.

ويبحث كثير من الناس عن الجماعات لأسباب مختلفة كما يشير إلى ذلك (Toseland & Rivas,١٩٩٨) في:

١- مقابلة الناس والتعرف عليهم وتعريفهم بنفسه.

٢- إيجاد فرص لتكوين علاقات مع الآخرين.

٣- الحصول على المتعة والتسلية.

٤- الحصول على الفائدة وإنجاز بعض المهام والأعمال التي تستلزم مساعدة وتعاون الآخرين.

٥- الحصول على المركز والشعور بالأهمية والقيمة الشخصية.

٦- الحصول على خدمات وموارد ومميزات لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق الانضمام إلى جماعة. كما أن إدراك بعض الأفراد لما يمكن أن يحصلوا عليه من خلال انضمامهم إلى جماعة (بناء على خبراتهم السابقة) خاصة فيما يتعلق بالمعلومات والخبرات التي يكتسبوها وتساعدهم في تنظيم أسلوب حياتهم والعيش برضى وسعادة.

وقد أشار كثير من نتائج الدراسات فضلاً عن الملاحظات العيادية إلى أن تماسك الجماعة (الناتج عن عوامل الجذب) يؤثر في مشاركة وتفاعل أعضائها كما يؤثر على وظيفة الجماعة ككل، ومن ذلك ما أشار إليه (Pepitone and Reichling,١٩٥٥ ;Yalom,١٩٩٥) إلى أن تماسك الجماعة يساعد أعضاءها بدرجة كبيرة على التعبير عن المشاعر السلبية والإيجابية، و(Yalom,١٩٩٥) الذي أكد على أن تماسك الجماعة يزيد من استعدادات أعضائها على الإنصات والاستماع والاستفادة من المعلومات والخبرات التي تقدمها الجماعة. كما أكد (Cartwright,١٩٦٨) على أهمية تماسك الجماعة وأثرها في إحداث التأثير المتبادل بين أعضاء الجماعة،

وأشار كل من (Widmeyer and Williams,١٩٩١) إلى أن لتماسك الجماعة تأثيراً على درجة رضا أعضائها عن العمل والخبرات الجماعية. أما (Seashore,١٩٥٤ ; Yalom,١٩٩٥) فقد أكدوا على أن تماسك الجماعة يؤدي إلى زيادة شعور أعضاء الجماعة بالثقة في النفس وكفاءة الذات والتكيف الشخصي. كما أكد كل من (Cartwright,١٩٦٨; Spink and Carron, ١٩٩٤) على تأثير تماسك الجماعة على حماس أعضائها في إنجاز أهدافهم الشخصية والجماعية. ويشير كل من Gully, Devine and Whitney,١٩٩٥ Evan and Dion,١٩٩١) Mullen and Cooper,١٩٩٤) إلى العلاقة بين تماسك الجماعة ودرجة أداء أعضائها والجماعة ككل في إنجاز أهدافها. كما أكد كل من (Back,١٩٥١ , Dion, Miller, and Magnan,١٩٧٠) على تأثير تماسك الجماعة على استعداد أعضائها لتحمل المسؤولية وأخذ دور فاعل في العمل الجماعي. وأخيراً أشار كل من (Sage, Olmstead, and Atlesk١٩٥٥ Cartwright١٩٦٨) إلى تأثير تماسك الجماعة على مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل الجماعي منها: التزام أعضاء الجماعة بالحضور، وطول فترة المشاركة، والمحافظة على العضوية.

ومن خلال ما تقدم نستطيع أن نخلص إلى أن تماسك الجماعة وعوامل الجذب فيها تؤثر بدرجة كبيرة على كثير من العمليات المرتبطة بالعمل الجماعي والتي تسهم في تحقيق أهدافه بنجاح. ويمكن أن نقول أيضاً: إن الجماعات المتماسكة تتميز بالأتي:

١- درجة عالية من الحضور والالتزام من جانب أعضائها.

٢- درجة عالية من الاستعداد للعمل والتفاعل والمشاركة وتحمل المسؤولية وتنفيذ الأعمال المنوطة بهم .

٣- استعداد أعضائها للحديث عن جوانب ومشكلات شخصية والتعبير عن المشاعر المؤلمة المرتبطة بها .

٤- استفادة أعضائها بدرجة عالية من المعلومات والخبرات الجماعية وتطبيقها في حياتهم اليومية .

٥- درجة عالية من بقاء أعضائها واستمرار عضويتهم .

٦- درجة عالية من الرضا والإشباع والسعادة .

ومن العوامل الأساسية التي تجذب الأفراد إلى الجماعات وتساعد في تحقيق تماسك الجماعة ما يلي :-

١- اشتراك أعضاء الجماعة في مجموعة من الخصائص التي توفر درجة عالية من الانسجام فيما بينهم كالاشتراك في المشكلة من حيث نوعيتها وشدتها وخطورتها وخصائصها ، والاشتراك في الاهتمامات والميول والرغبات ، هذا بالإضافة إلى عوامل أخرى لا تقل أهمية عما ذكر سابقاً كالمستوى التعليمي والاجتماعي والاقتصادي .

٢- خصائص قائد الجماعة وما يتمتع به من سمعة علمية وكفاءة مهنية ومهارة فنية وقدرة على مساعدة أعضاء الجماعة واستعداد للعمل وبذل الجهد ، هذا بالإضافة إلى خصائصه الشخصية العامة وقدرته على تكوين علاقات مهنية والمحافظة عليها .

٣- المؤسسة المشرفة على العمل الجماعي من حيث سمعتها واهتماماتها

وأهدافها وسياستها ونشاطها وما توفره من خدمات وموارد وإمكانات للأفراد والجماعات على حد سواء.

ويؤكد (Toseland & Rivas,١٩٩٨) على أهمية قيام القائد ببذل جهود عالية وفاعلة في سبيل تحقيق جذب الأفراد إلى الجماعات والمحافظة على استمراريتهم وذلك من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب التي يمكن تلخيص أهمها في التالي:

١- المحافظة على درجة عالية من التفاعل المفتوح داخل الجماعة وذلك من خلال استخدام المناقشات والأنشطة وأساليب التدخل (كلعب الأدوار والتمثيل والتمرين) لتشجيع أعضاء الجماعة على التفاعل والمشاركة.

٢- مساعدة أعضاء الجماعة في تحديد احتياجاتهم وكيفية والوفاء بها. فإشباع احتياجات الأعضاء يحثهم على مواصلة التفاعل والمشاركة.

٣- العمل قدر الإمكان والتركيز على إنجاز الأهداف الجماعية حيث إن ذلك يعتبر عاملاً مهماً لجذب الأعضاء ومشاركتهم وتفاعلهم واستمراريتهم.

٤- الاهتمام بحجم الجماعة قدر الإمكان حيث إن كبر حجم الجماعة يضعف عامل الجذب والعكس هو الصحيح، حيث تتيح الجماعة الصغيرة الحجم لأعضائها فرصاً أكبر للمشاركة والتفاعل وتحقيق الأهداف.

٥- الاهتمام بتفهم احتياجات واهتمامات وميول ورغبات وتوقعات أعضاء الجماعة (بما لا يتعارض مع أهداف الجماعة) حيث إن ذلك يساعد بدرجة عالية في إحساس أعضاء الجماعة بالانتماء والهوية.

٦- العمل على توفير عوامل التشجيع والحفز والمركز والقيمة التي تشبع احتياجات الأعضاء النفسية والتي تعتبر من الأسباب الرئيسة لجذبهم والمحافظة عليهم في الجماعة .

٧- وأخيراً فإن شعور أعضاء الجماعة بالفخر والرضا عن العمل الجماعي يزيد من معدلات التماسك فعلى القائد أن ينمي هذه القيمة لدى الأعضاء ويشعرهم بالهوية والانتماء .

ثالثا: عوامل الضبط الاجتماعي social control

يعرف (Barker,١٩٩١) عملية الضبط الاجتماعي بأنها الجهود المجتمعية المنظمة للمحافظة على نظام اجتماعي مناسب، والتحكم في عمليات التغير الاجتماعي، هذا بالإضافة إلى الجهود التي تبذل في سبيل تنظيم حياة الناس وإخضاعهم للمعايير والقوانين المجتمعية .

أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فيعرف الضبط الاجتماعي بأنه العمليات التي تعتمد عليها الجماعة لإلزام أعضائها للتمسك بأنظمتها وقواعدها المنظمة لعملها والتي تساعد أعضاءها على أداء أدوارهم بطريقة منظمة . وأن عملية الضبط الاجتماعي هي نتاج لمجموعة القوى والعوامل المتداخلة كالمعايير التي تنشأ داخل الجماعة، والأدوار التي يقوم بها أعضاء الجماعة، والمراكز التي يشغلونها .

وتعتبر عوامل الضبط الاجتماعي من أساسيات العمل الجماعي، فبدون وجود نظام يحكم سلوك وتصرفات وطريقة أداء أعضاء الجماعة لأدوارهم فإن العمل الجماعي يصبح عملاً عشوائياً ولا يمكن التنبؤ بنتائجه . ولا بد أن تضع كل جماعة حدوداً وضوابط وقواعد للعمل لممارسة أنشطتها

لكي تساعدها في تنظيم عملها والوصول إلى أهدافها بطريقة منظمة وميسرة.

ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن ثبات واستقرار الجماعة يكمن في عملية الضبط الاجتماعي، ويذكر أن الضبط الاجتماعي يمكن أن يستخدم بواسطة القائد وأعضاء الجماعة للمحافظة على نظام محدد يساعد الجماعة وأعضاءها في أداء أدوارهم وتحقيق أهدافهم، كما ينبغي الانتباه إلى أن زيادة عوامل الضبط الاجتماعي وشدتها قد يؤدي إلى خفض عوامل الجذب وإحداث خلافات داخل الجماعة، كما تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل .

ومما تجدر الإشارة إليه إلى أن درجة الضبط الاجتماعي تختلف من جماعة إلى أخرى وذلك بحسب طبيعة الجماعة وأهدافها، والمشكلات التي تتعامل معها، وخصائص أعضائها. فعلى سبيل المثال يحتاج القائد أن يضع قواعد ضبط عالية في جماعات تتعامل مع مشكلات شخصية حساسة، أو مع نوعيات بحاجة إلى درجة عالية من الضبط كالمضطربين نفسياً والمنحرفين والأطفال والمراهقين. ويمكن للقائد أن يخفف أو يغير من عوامل الضبط الاجتماعي في الجماعات التي يتعامل معها في مراحل متقدمة خاصة إذا شعر بأن هذه العوامل قد تشكل عوامل طرد أو أحس أن أعضاء الجماعة وصلوا إلى مرحلة من الضبط الشخصي الذي يمكنهم من العمل بطريقة منظمة.

ونؤكد أيضاً على أهمية مشاركة أعضاء الجماعة في وضع هذه الضوابط والذي يزيد من تمسكهم بها، وعلى العكس في ما إذا فرضت عليهم. فعلى

القائد في بداية كل عمل جمعي أن يهتم بإشراك أعضاء الجماعة في وضع المعايير التي تساعد على تنظيم عمل الجماعة وتحقيق أهدافها. ويلخص (عبد الحميد، ١٩٩٢) أهم عوامل تدعيم عملية الضبط الاجتماعي داخل الجماعة في التالي:

١- اشتراك أعضاء الجماعة في تحديد وسائل الضبط داخل الجماعة.

٢- وعي وإدراك الأعضاء بمستوى المعايير الاجتماعية في الجماعة.

٣- تطبيق مستويات الجماعة بدرجة متماثلة نسبياً طوال الوقت وعلى جميع الأعضاء.

٤- الاعتراف بأهمية ومكانة وسائل الضبط غير الرسمية في الجماعة.

٥- مرونة وسائل الضبط الاجتماعي التي نستخدمها في الجماعة.

وسنتحدث عن عملية الضبط الاجتماعي داخل الجماعات من خلال التعرض لثلاثة عناصر أساسية هي:

١- المعايير **norms**.

٢- الأدوار **roles**.

٣-المراكز **status**، وفيما يلي تفصيل ذلك:

أولاً- المعايير: وهي التوقعات والمعتقدات المشتركة بين أعضاء الجماعة عن الأسلوب الملائم للتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة. ويعرف (الحفني، ١٩٧٨) المعايير بأنها نوع من السلوك المتوقع من الجماعة. أما (بدوي، ١٩٨٦) فيعرف المعايير الاجتماعية بأنها الاتجاهات والعادات والقيم المشتركة التي توجه استجابات أعضاء الجماعة وتحقق التطابق في

التصرفات البسيطة أو في الأحكام الخلقية المعقدة مما يزيد من وحدة الجماعة، فهي بمثابة إطار يرجع إليه الفرد كي يكون مرشداً له لما ينبغي أن يكون عليه سلوكه. ويعرف (Barker,١٩٩١) المعايير بأنها قواعد السلوك والتوقعات المتفق عليها بين أعضاء الجماعة. وكذلك يعرف (Toseland & Rivas,١٩٩٨) المعايير بأنها نماذج السلوك المتفق عليها والمقبولة بين أعضاء الجماعة، ويرى أن هذه المعايير تساعد في تنظيم وثبات سلوكيات أعضاء الجماعة، فهي توفر لهم التعليمات والإرشادات عن السلوك السوي أو الملائم والمقبول، كما أن المعايير تزيد من درجة التنبؤ والاستقرار والأمان لأعضاء الجماعة وتساعدهم وتشجعهم لتنظيم وتنسيق أفعالهم وتصرفاتهم لتحقيق أهدافهم.

وتنشأ المعايير داخل الجماعة من خلال تفاعل أعضائها مع بعضهم البعض وما يعتقدون بأنه ذو قيمة وأهمية ومقبول اجتماعياً من السلوكيات، وتنمو هذه المعايير مع نمو الجماعة ويزيد تمسك أعضاء الجماعة بهذه المعايير متى ما شعروا بأنها مهمة في تنظيم عملهم واحترام حقوقهم وفي الوفاء بمطالبهم النفسية والاجتماعية. أشار (Lewin,١٩٤٧) إلى أن معايير الجماعة تمر بثلاث مراحل أساسية هي: المرحلة الأولى التي تتميز باختبار أعضاء الجماعة للمعايير الجماعية المطروح منها والضمني، والمرحلة الثانية التي تتميز باتفاق أعضاء الجماعة على المعايير الأساسية لتنظيم العمل الجماعي، والمرحلة الثالثة التي تتميز بالاستقرار والثبات في التزام أعضاء الجماعة بالمعايير عن قناعة تامة بعد أن مارسوها وتأكدوا من صلاحها وفائدتها.

ويرى (Zastrow,١٩٩١) أن أعضاء الجماعة يتعلمون ما هو مرغوب

وما هو غير مرغوب من خلال التعزيز الإيجابي والسلبي للسلوك، ومن خلال مشاهدة الآخرين وملاحظتهم، أو بواسطة الأساليب غير اللفظية، أو من خلال تضمينها العقد الجماعي والتأكيد على أهمية الالتزام بها.

وقد اقترح كل من (Napier and Gershenfeld,١٩٩٣) أساليب لتغيير معايير الجماعة منها: مناقشة وتشخيص وتوضيح المعايير الجديدة، والتدخل المباشر في الجماعة لتغيير بعض المعايير حسب الحاجة، ومساعدة الجماعة لمعرفة التأثير النفسي لمعايير الجماعة.

ومما يساعد ويزيد من تمسك أعضاء الجماعة بمعاييرها درجة وضوحها بالنسبة لكل عضو فيها، ومن هنا نؤكد على أهمية قيام قائد الجماعة بمسؤولية مناقشة وتوضيح وشرح هذه المعايير وأهمية الالتزام بها وذلك من بداية العمل وخلال الجلسات الأولى. ولإبراز أهمية المعايير يلجأ القائد إلى استخدام أسلوب العقد **contract** المكتوب الذي يتضمن عادة مجموعة من المعايير والقواعد التي تم الاتفاق عليها في الجماعة كالالتزام بالحضور في المواعيد المحددة، والتفاعل والمشاركة والجدية في ذلك، وتحمل المسؤولية وتنفيذ المهام والأعمال المنوطة بكل عضو، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية أثناء المناقشة وطرح الأفكار والآراء والتفاعل مع الأعضاء، والمحافظة على سرية ما يحدث داخل الجماعة، والمشاركة بالتعبير عن الانفعالات والمشاعر والحديث عن المشكلات الشخصية بصدق، والمشاركة قدر الإمكان بتوفير التعاطف والمعونة النفسية والمساندة بين الأعضاء في المواقف ذات الصلة، والحرص على الاستفادة من الخبرات الجماعية وتطبيقها في الواقع، وأخيراً المشاركة بتقديم الاقتراحات الإيجابية والسلبية عن العمل الجماعي.

ثانياً- الأدوار: التي يقوم بها أعضاء الجماعة فما قيل عن أهمية المعايير في ضبط سلوك وتصرفات أعضاء الجماعة وتنظيم العمل الجماعي ينطبق أيضاً على الأدوار.

عرف (بدوي، ١٩٨٧) الدور الاجتماعي بأنه السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة، وهو الجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، وبهذا يتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه.

وعرف (Barker,١٩٩١) الأدوار بأنها نماذج السلوك الموصوفة لشخص يشغل مركزاً معيناً ويمثل على ذلك بالمختص المهني الذي يتوقع منه (حسب دوره) أن يقوم بعمله وفقاً لأخلاقيات مهنته.

أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فعرف الأدوار بأنها التوقعات المشتركة بين أعضاء الجماعة عن دور كل واحد منهم، فهي على العكس من المعايير التي تحدد سلوك العضو في مواقف مختلفة، فإن الأدوار تحدد سلوك العضو بعلاقتها مع دور أو مهمة أو عمل محدد متوقع من أحد أعضاء الجماعة. وتلعب الأدوار دوراً مهماً في الجماعات، لأنها تساعد في تقسيم الجهد والعمل والاستخدام الملائم للسلطة، فهي تضبط سلوك العضو من خلال الأعمال والأدوار المنوطة به. كما يؤكد على أن تغيير أو تعديل الأدوار تتم من خلال مناقشة الأعضاء لها، ومن خلال توضيح مسؤوليات وميزات كل دور، ومن خلال مطالبة الأعضاء للقيام بأدوارهم بشكل صحيح، أو من خلال إضافة أدوار جديدة وفقاً لاحتياجات العمل الجماعي.

ثالثاً- المركز: الذي يشغله العضو داخل الجماعة. والمركز هو المكانة التي يشغلها العضو داخل الجماعة وتفرض عليه مجموعة من الحقوق والمسؤوليات والواجبات.

عرف (بدوي، ١٩٨٧) المركز على أنه المكانة التي يشغلها شخص في جماعة وذلك لما يمتاز به من مهارات أو بما يتمتع به من مركز خارج الجماعة. أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فعرف المركز بأنه المكانة التي يشغلها كل عضو في الجماعة والتي تحكم علاقته ببقية الأعضاء، ويشير إلى أن مراكز الأعضاء في الجماعة تتحدد بمكانتهم ومراكزهم وخبراتهم خارج الجماعة.

ويمكن القول إن مراكز الأعضاء داخل الجماعات تتحدد من خلال مجموعة مختلفة من العوامل منها: مكانته الاجتماعية، وخبراته السابقة، وما يتمتع به من قدرات ومهارات وخصائص، ومقدار رضا ومحبة أعضاء الجماعة له، وقدرته على الإقناع والتأثير والتواصل مع الآخرين، وقوة علاقاته مع أعضاء الجماعة، ودرجة اعتماد الجماعة عليه في إنجاز الأعمال الجماعية، ودرجة استعداده لتحمل المسؤولية ومحبته للعمل، وخبرات أعضاء الجماعة عنه في أعمال سابقة.

وقد أشار (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى مجموعة من القواعد التي تساعد القائد على فهم عوامل الضبط الاجتماعي داخل الجماعات، والاستفادة منها في تنظيم العمل الجماعي وإنجاز أهدافه وهذه العوامل تتلخص في التالي: -

- إن عملية الضبط الاجتماعي تساعد في تنظيم وثبات العمل الجماعي بطريقة يستطيع من خلالها أعضاء الجماعة إنجاز أهداف العمل الجماعي

بيسر وسهولة، مما يؤكد على أهمية قيام القائد بمساعدة أعضاء الجماعة لتقدير مدى تأثير عوامل الضبط عليهم وعلى قدرتهم في إنجاز الأهداف الشخصية والجماعية.

- إن بناء الجماعة يضمن نمو عوامل الضبط الاجتماعي؛ لهذا فإن القائد مطالب بوضع بناء مناسب بحيث يساعد الجماعة في أداء عملها بطريقة صحيحة.
- إن المبالغة في وضع المعايير والقواعد يمكن أن يؤدي إلى الحد من قدرات أعضاء الجماعة للعمل والتحدث بحرية مما يؤثر على درجة تفاعلهم وإنجاز أهدافهم؛ لذا نرى أن على القائد أن يضمن درجة مقبولة من الحرية والاستقلالية التي تسهم في إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للتفاعل والمشاركة.
- إن درجة التزام أعضاء الجماعة بالمعايير والقواعد المنظمة للعمل تتأثر بعاملي الثواب والعقاب.
- إن أعضاء الجماعة يلتزمون بالمعايير والقواعد والضوابط في الجماعات الأكثر تماسكاً وجاذبية؛ لهذا على القائد جعل خبرات العمل الجماعي مرضية ومشبعة لأعضائها.
- تذكير أعضاء الجماعة بالمعايير والقيم والضوابط المتفق عليها كلما دعت الحاجة لذلك مع التأكيد على أهميتها في تنظيم العمل الجماعي وتماسك الجماعة وتحقيق أهدافها.
- على قائد الجماعة استخدام أساليب مختلفة تتفق مع احتياجات وخصائص كل عضو من أعضاء الجماعة (مراعاة الفروق الفردية) لمساعدتهم على تفهم الضوابط والمعايير والالتزام بها.

وبالإضافة إلى ما ذكر نرى أن هناك مجموعة أخرى من العوامل لها نفس الأهمية في موضوع الضبط الاجتماعي يمكن تلخيصها في الآتي: -

١- أهمية مشاركة أعضاء الجماعة (قدر الإمكان) في وضع المعايير والقواعد والضوابط التي تنظم العمل الجماعي فإن مشاركتهم في وضعها تؤدي إلى درجة عالية من الالتزام بها.

٢- أهمية مشاركة أعضاء الجماعة في توزيع الأدوار والأعمال والمسؤوليات وتبادلها مع إتاحة الفرصة للجميع مما يوجد شعوراً بالرضا ويساعدهم في اكتساب مهارات مختلفة ومتنوعة.

٣- أهمية اختيار الشخص المناسب للقيام بالدور والعمل وضرورة أخذ موافقته على ذلك.

رابعاً: ثقافة الجماعة group culture

أما العامل الرابع والأخير المؤثر في عملية الضبط الاجتماعي داخل الجماعات فهو ثقافة الجماعة. ويعرف (Barker,١٩٩١) الثقافة بأنها مجموعة العادات والتقاليد والمهارات والفنون والقيم والعلوم والمعتقدات الدينية والتقنيات والسلوك السياسي لجماعة في فترة زمنية محددة. أما (Olmsted,١٩٥٩) فيعرف ثقافة الجماعة بأنها القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والأعراف التي يشترك فيها أعضاء الجماعة.

ومن الواضح أن ثقافة الجماعة تتأثر بالبيئة التي يعيشون فيها من حيث طبيعتها الجغرافية وكذلك القيم السائدة والعادات والتقاليد والأعراف العامة والخاصة. ومن هنا نتبين أهمية تأثير ثقافة الجماعة على العمل الجماعي، إذ إن أعضاء الجماعات يختلفون نسبياً فيما يصطبغون به من عادات وتقاليد

وقيم ومبادئ تؤثر على درجة تفاعلهم واستفادتهم من العمل الجماعي؛ ولهذا ينبغي على القائد في بداية العمل الجماعي أن يتعرف على ما يجلبه الأعضاء إلى الجماعة من هذه القيم والعادات والتقاليد والأعراف ومحاولة تعزيز ما يتفق منها مع أهداف العمل الجماعي، والحد من تأثير بعض العادات السلبية على أعضاء الجماعة والعمل ككل، ومحاولة إيجاد قاعدة مشتركة بين أعضاء الجماعة تساعدهم على التفاهم والتفاعل والاتصال الإيجابي بما فيه مصلحة الجماعة.

إن الثقافة التي تنميها الجماعة تؤثر تأثيراً بالغاً على درجة إنجاز أهداف الجماعة وإشباع احتياجات أعضائها النفسية والاجتماعية، فالثقافة التي تؤكد على القيم كحق تقرير المصير، والمساواة، والحرية، وتقبل وجهات النظر المخالفة، وإتاحة الفرصة للآخرين، تساعد بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

وقد أشار (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى مجموعة من القواعد التي ينبغي على القائد الاهتمام بها حيث إنها تساعد في بناء ثقافة إيجابية وفاعلة داخل الجماعة منها: -

١- إن ثقافة الجماعة تتكون من خليط من القيم والمبادئ والعادات التي يجلبها الأعضاء إلى الجماعة؛ ولهذا فإن على القائد مساعدة الأعضاء في معرفة واختبار ومقارنة واحترام قيم وعادات بعضهم بعضاً.

٢- إن ثقافة الجماعة تتأثر أيضاً بقيم المؤسسة والمجتمع المحلي والمجتمع الكبير؛ ولهذا فإن على القائد مساعدة أعضاء الجماعة في تحديد وتفهم هذه القيم خاصة المؤثرة في العمل الجماعي.

٣- إن أعضاء الجماعة والقائد يمكن أن يكون لديهم صور نمطية معينة **stereotypes** تتداخل وتؤثر في قدرة أعضاء الجماعة على التفاعل فيما بينهم؛ ولهذا ينبغي على القائد معرفة هذه الصور النمطية والحد من تأثيرها السلبي على العمل الجماعي.

٤- إن اختلاف القيم يمكن أن يؤدي إلى ضعف تماسك الجماعة أو انفصالها؛ ولهذا فإن القائد مطالب بالتدخل لحل الخلافات الناشئة بسبب اختلاف القيم ومحاولة التوسط للوصول إلى أرضية مشتركة بين أعضاء الجماعة.

٥- إن ثقافة الجماعة يمكن أن تكون أداة مؤثرة وفاعلة في قيم الأعضاء؛ ولهذا فإن على القائد أن يؤكد على قيم هامة كالحرية والمساواة والاحترام والتقبل وحق تقرير المصير.

وأخيراً بعد استعراض موضوع ديناميات الجماعة من حيث نماذج وطرائق الاتصال والتفاعل داخل الجماعات، وعوامل الجذب والطرد، وعملية الضبط الاجتماعي، وثقافة الجماعة، نلاحظ مدى أهمية هذا الموضوع في العمل الجماعي وتأثيره على نجاح الجماعة في تحقيق أهدافها. ونرى أن من المهم على الممارس المستخدم لطريقة العمل الجماعي دراسة هذا الموضوع دراسة متعمقة تساعده في فهم واستخدام هذه العوامل بطريقة تسهم في تيسير عمله وإنجاح العمل الجماعي بصفة عامة. وقد حاولنا - بقدر الإمكان - الرجوع إلى المراجع المتخصصة في هذا الجانب خاصة تلك المراجع التي تحدثت عن الموضوع من خلال ربطها بطريقة العمل الجماعي لتحقيق أكبر استفادة ممكنة من هذا الموضوع للممارسين في ميدان مهن المساعدة الإنسانية.

المراجع العلمية

- بدوي (أحمد زكي). (١٩٨٦). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.
- الحفني (عبد المنعم). (١٩٧٨). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. مكتبة مدبولي.
- سليمان (عدلي). (١٩٨٦). العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية. القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عبد الحميد (عبد المحسن). (١٩٩٢). المدخل في العمل مع الجماعات. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عيسى (محمد طلعت) و سليمان (عدلي). (١٩٦٢). خدمة الجماعة. القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة.
- مصطفى (عادل محمود). (١٩٩٦). الأساسيات في العمل مع الجماعات. الفيوم، دار مروة للطبع والنشر والتوزيع.
- **Anderson, J. (١٩٧٩). Social Work Practice with Groups in the Generic Base of Social Work Practice. Social Work with Groups, ٢ (٤), ٢٨١-٢٩٣.**
- **Back, K. (١٩٥١). Influence Through Social Communication. Journal of Abnormal and Social Psychology, ٤٦, ٩-٢٣**
- **Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. Washington, DC.: National Association of Social Workers (NASW).**

- Bednar, K., & Kaul, T. (١٩٧٨). Experimental Group Research: Corrent perspectives. In A.

- Bednar, K., & Kaul, T. (١٩٩٤). Experimental Group Research: Can the cannon fire? In A. Bergen & S. Garfield (eds.), Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (٤th ed., pp. ٦٣١–٦٦٣). New York: John Wiley & Sons.

- Cartwright, D. (١٩٦٨). The Nature of Group Cohesiveness. In D. Catwright & A. Zander (eds.), Group dunamics: Research and theory (٣rd ed., pp. ٩١–١٠٩). New York: Harper & Row.

- Coyle, G. (١٩٣٠). Social Process in Organized Groups. New York: Richard Smith.

- Coyle, G. (١٩٣٧). Studies in Group Behavior. New York: Harper & Row.

- Dion, K., Miller, N., & Magnan, M. (١٩٧٠). Cohesiveness and Social Responsibility as Determinants of Risk Taking. Proceedings of the American Psychological Association, ٥ (١), ٣٣٥–٣٣٦.

- Draper, B. (١٩٧٩). Black Language as an Adaptive Response to the Hostile Environment. In C. Germain (ed.), Social Work Practice (pp. ٢٦٧–٢٨١). New York: Columbia University Press.

- Elliott, H. (١٩٢٨). Process of Group Thinking. New York: Association Press.

- Evans, C., & Dion, K. (١٩٩١). Group Cohesion and Performanc. Small Group Research, ٢٢ (٢), ١٧٥-١٨٦.

- Festinger, L. (١٩٥٠). Informal Social Communication. Psychological Review, ٥٧, ٢٧١-٢٨٢.

- Galinsky, M., & Schopler, J. (١٩٧٧). Warning: Groups May be Dangerous. Social Work, ٢٢ (٢), ٨٩-٩٤.

- Garfield & A. Bergan (eds.). Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (٢nd ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Gebhardt, L., & Meyers, R. (١٩٩٥). Subgroup Influence in Decision-making Groups: Examining consistency from a communication perspective. Small Group Research,

٢٦ (٢). ١٤٧-١٦٨

- Gitterman, A., & Schaeffer, A. (١٩٧٢). The White Professional and the Black Client. Social Casework, ٥٣(٣). ٢٨٠-٢٩١

- Gully, S., Devine, D., & Whitney, D. (١٩٩٥). A Meta-analysis of Cohesion and Performance: Effects of level of analysis and task interdependence. Small Group Research, ٢٦ (٤), ٤٩٧-٥٢٠.

- Hare, A., Blumberg, H., Davies, M. & Kent, M. (١٩٩٥). Small Group Research: A handbook Norwood, NJ: Ablex Publishing.

- Johnson, L. (١٩٩٥). Social Work Practice: A generalist approach. Boston: Allyn and Bacon.

- Kadushin, A., & Kadushin, G. (١٩٩٧). The Social Work Interview: A guide for human service professionals (٤th ed.). New York: Columbia University Press.

- Kart, G., Metress, E., & Metress, J. (١٩٧٨). Aging and Health. Reading, MA: Addison-wesley.

- Kiesler, S. (١٩٧٨). Interpersonal Process in Groups and Organizations. Arlington Heights, VA: AHM Publishing.

- Lieberman, M., Yalom, I., & Miles, M. (١٩٧٣). Encounter Groups: First Facts. New York: Basic Books.

- Lewin, K. (١٩٤٧). Frontiers in Group Dynamics. Human Relations, ١, ٢-٣٨.

- Middleman, R. (١٩٧٨). Returning Group Process to Group Work. Social Work with Groups, ١ (١), ١٥-٢٦.

- Mullen, B., & Cooper, C. (١٩٩٤). The Relationship Between Cohesiveness and Performance: An integration. Psychological Bulletin, ١١٥.

- Napier, R., & Gershenfeld, M. (١٩٩٣). Groups: Theory and practice (٤th ed.). Boston: Houghton Mifflin.

- Newcomb, T. (١٩٥٦). The Prediction of Interpersonal Attraction. American Psychologist, ٢, ٥٧٥-٥٨٦.

- Northen, H. (١٩٦٩). Social Work with Groups. New York: Columbia University Press.

- Olmsted, M. (١٩٥٩). The Small Group. New York: Random House.

- Pepitone, A., & Reichling, G. (١٩٥٥). Group Cohesiveness and the Expression of Hostility. Human Relations, ٨, ٣٢٧-٣٣٧

- Sage, P., Olmsted, D., & Atlesk, F. (١٩٥٥). Predicting Maintenance of Membership in Small Groups. Journal of Abnormal and Social Psychology, ٥١, ٣٠٨-٣٣١.

- Schachter, S. (١٩٥٩). The Psychology of Affiliation. Stanford, CA: Stanford University Press.

- Seashore, S. (١٩٥٤). Group Cohesiveness in the Industrial Work Group. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.

- Spink, K., & Carron, A. (١٩٩٤). Group Cohesion Effects in Exercise Classes. Small Group Research, ٢٦(١), ٢٦-٤٢.

- Toseland, R. & Rivas, R. (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. (٣rd ed). Boston: Allyn & Bacon.

- Toseland, R., Decker, J., & Bliesner, J. (١٩٧٩). A Community Program for Socially Isolated Older Persons. Journal of Gerontological Social Work, ١(٣), ٢١١-٢٢٤.

- Toseland, R., Krebs, A., & Vahsen, J. (١٩٧٨). Changing Group Interaction Patterns. Social Service Research,٢(٢), ٢١٩-٢٣٢

- Widmeyer, W., & Williams, J. (١٩٩١). Predicting Co-

hesion in a Coacting Sport. Small Group Research, ٢٢(٤). ٥٤٨-٥٧٠

- Yalom, I. (١٩٩٥). The Theory and Practice of Group Psychotherapy (٤th ed.). New York: Basic Books.

- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. (٢nd ed). Chicago: Nelson-Hall Publishers.



أنواع الجماعات

- الجماعات التعليمية
- جماعات المحادثة الاجتماعية
- جماعات الترويح وبناء المهارات
- جماعات النمو
- جماعات تحل المشكلات واتخاذ القرارات
- جماعات المساعدة الذاتية
- جماعاتت التنشئة الاجتماعية
- الجماعات العلاجية

أنواع الجماعات

إنه لمن الضروري للعاملين مع الجماعات في مهن المساعدة الإنسانية معرفة أنواع الجماعات التي يتعاملون معها وخصائص كل واحدة منها لأن ذلك يسهل لهم مهمة قيادتها وتوجيهها وإنجاز أهدافها في الوقت المناسب. وسنحاول في هذا الفصل استعراض بعض الآراء المتخصصة بشأن أنواع الجماعات والخروج بتصنيف مناسب يشمل معظم الجماعات التي يتعامل معها المختصون في مجال مهن المساعدة الإنسانية.

تصنف الجماعات من حيث قوة تأثيرها في تنمية شخصية الإنسان إلى جماعات أولية **primary groups** وجماعات ثانوية **secondary groups**، فالجماعات الأولية هي الجماعات التي تتميز بالعلاقات الأولية المباشرة أو الشخصية والثبات والاستمرار وقلة العدد والتفاعل الاجتماعي العاطفي. ويشير (مصطفى، ١٩٩٦) إلى أن الجماعات الأولية تتميز بروابط من العلاقات الاجتماعية الوثيقة، والتعاون بين أعضائها، والتفاعل الجماعي الموجه الذي يضمن إمكانية التأثير المتبادل على السلوك فيما بين أعضائها. وقد حدد مجموعة من الخصائص التي تتميز بها الجماعات الأولية منها:

١- صغر حجم الجماعة مما يتيح فرصة التفاعل والتأثير.

٢- قوة العلاقات الاجتماعية والتأثير المتبادل بين أعضائها.

٣- احترام أعضاء الجماعة للقيم والمعايير الجماعية.

٤- تفعيل عمليات الضبط الاجتماعي على أعضائها .

٥- اشتراك أعضائها في الأهداف .

٦- الاستمرارية والبقاء . ومن الأمثلة على الجماعات الأولية الأسرة .

أما الجماعات الثانوية فهي التي تتميز بعلاقات اجتماعية ثانوية كما أنها لا تتمتع بالاستمرار والديمومة وأضح مثال لها جماعة الفصل الدراسي ، ومع ذلك فإن هذه الجماعات تلعب دوراً هاماً في تكوين شخصية الإنسان . ويشير (مصطفى ، ١٩٩٦) إلى أن تأثير الجماعات الثانوية على شخصية وسلوك أعضائها يكون أقل درجة من الجماعات الأولية ، إلا أنه يؤكد على أهمية هذه الجماعات في حياة الأفراد حيث إنها تتيح لهم فرص المشاركة واكتساب الخبرات والتجارب وإشباع بعض الحاجات النفسية والاجتماعية الضرورية لنموهم وتكيفهم مع مجتمعهم . وأضاف أيضاً إلى أن هذه الجماعات تتميز بالتالي : -

١- كبر الحجم وضعف فرص التفاعل الجماعي بين أعضائها .

٢- ضعف العلاقات الاجتماعية مقارنة بمثيلاتها في الجماعات الأولية .

٣- اعتماد العلاقات بين الأعضاء فيها على أساس المعرفة الشخصية أو التخصص في العمل أو الأهداف العامة .

٤- ضعف عمليات الضبط الاجتماعي على الأعضاء .

٥- ضعف جاذبية الجماعة لأعضائها وضعف تماسكها .

٦- الاستمرارية في عضوية الجماعة غالباً ما تكون مفروضة وقصيرة .

كما تصنف الجماعات من حيث طبيعة تكوينها إلى جماعات طبيعية natural groups وجماعات منظمة formal groups، ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن الجماعات المنظمة هي تلك التي تتكون بتأثير أو تدخل خارجي حيث إنها عادة تظهر من خلال إشراف ورعاية مؤسسية، كما أنها تنشأ لتحقيق أهداف معينة، ومن أمثلة هذه الجماعات: (الجماعات العلاجية، وجماعات الفصل الدراسي، واللجان، والأندية، والفرق). أما الجماعات الطبيعية فهي التي تنشأ دون قصد أو تدخل خارجي وتظهر نتيجة لمواقف طبيعية: (كجماعات الأسرة، وجماعات الأصدقاء، والعصابات).

وتصنف الجماعات أيضاً من حيث الدافع للانتماء إلى نوعين: جماعات الدوافع الذاتية psychic groups وجماعات الدوافع الاجتماعية socio groups . فجماعات الدوافع الشخصية هي التي ينتمي إليها الأعضاء بدوافع رغبات شخصية لإشباع حاجاتهم. أما جماعات الدوافع الاجتماعية فهي التي ينتمي إليها الأفراد بدوافع اجتماعية مشتركة (سليمان، ١٩٨٦).

وأخيراً تصنف الجماعات من حيث الرابطة التي تجمع أعضاءها إلى جماعات إجبارية compulsory groups وجماعات اختيارية vol-untary groups، فالجماعات الإجبارية هي التي ينتمي إليها الفرد دون أن يكون له دخل في تقرير هذا الانتماء كجماعة الأسرة والفصل الدراسي، أما الجماعات الاختيارية فهي التي ينتمي إليها الشخص بمحض اختياره

ووفق إرادته ويكون بقاؤه فيها أو انسحابه منها رهن مشيئته كجماعات اللعب والأصدقاء (سليمان، ١٩٨٦).

وعلى وجه العموم فإن ما يهمنا من هذه الجماعات أو التصنيفات هو التعرف بشكل مفصل على الجماعات الثانوية والجماعات المنظمة، حيث إن هذه الجماعات هي ما تهتم به طريقة العمل مع الجماعات في مهن المساعدة الإنسانية؛ وذلك نظرا لأنها الآلية والوسيلة التي تعتمد عليها لتحقيق أغراضها المتنوعة.

ومن الجدير بالذكر أن كثيراً من المختصين قد قاموا بتصنيف الجماعات التي يعمل معها المختصون في مجال مهن المساعدة الإنسانية نعرض لبعضها في الآتي:

صنف (Zastrow,١٩٩١) الجماعات إلى أنواع رئيسة هي: جماعات المحادثة الاجتماعية **social conversation groups**، وجماعات الترويح **recreation groups**، وجماعات بناء المهارات **skill building groups**، والجماعات التعليمية **educational groups**، وجماعات حل المشكلات **problem solving groups**، وجماعات اتخاذ القرار **decision making groups**، وجماعات المساعدة الذاتية **self-help groups**، وجماعات التنشئة الاجتماعية **socialization groups**، والجماعات العلاجية **therapy groups**.

أما (مصطفى، ١٩٩٦) فقد صنف الجماعات إلى ثمانية أنواع هي:

١- الجماعات العلاجية **treatment groups**.

٢- وجماعات المهام **task groups**.

٣- وجماعات المساعدة الذاتية **self-help groups**.

٤- وجماعات الفصل **classroom groups**.

٥- وجماعات اللجان **committee groups**.

٦- وجماعات النادي **club groups**.

٧- وجماعات الفريق **team groups**.

٨- والجماعات التعليمية **educational groups**.

وصنف كل من (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) الجماعات المنظمة إلى نوعين أساسيين هما:

١- الجماعات العلاجية **treatment groups**.

٢- وجماعات المهام **task groups**.

وأشار إلى أن الجماعات العلاجية هي الجماعات التي تهدف إلى إشباع حاجات أعضائها النفسية والاجتماعية. وقد حدد هذه الحاجات في خمسة حاجات أساسية هي: المساندة، والتعليم، والنمو، والعلاج، والتنشئة الاجتماعية، وبالتالي فقد قسم الجماعات العلاجية حسب الأغراض التي تسعى إلى تحقيقها إلى خمسة أنواع هي:-

١- جماعات المساندة **support groups**.

٢- والجماعات التعليمية **educational groups**.

٣- وجماعات النمو **growth groups**.

٤- والجماعات العلاجية therapy groups.

٥- وجماعات التنشئة الاجتماعية socialization groups.

كما أشار إلى أن كل جماعة من هذه الجماعات لها ضوابط وقواعد وشروط معينة خاصة فيما يتعلق بحجمها، وشروط عضويتها، ومدة عملها، والمراحل التي تمر بها، ودرجة تدخل القائد معها.

أما جماعات المهام فقد قسمها من حيث الأهداف التي تسعى إليها إلى ثلاثة أنواع رئيسة هي :-

١- جماعات تعمل على إشباع حاجات العملاء، كالفرق الرياضية teams، وجماعات المؤتمرات العلاجية treatment conferences groups، وجماعات تدريب العاملين staff development groups.

٢- جماعات تعمل على إشباع حاجات المنظمات، كاللجان com-mittees، والمجالس cabinets، ومجالس الإدارة board of di-rectors.

٣- جماعات تعمل على إشباع حاجات المجتمعات، كجماعات العمل الاجتماعي social action groups، والأحزاب coalitions، ومجالس الممثلين أو النواب delegate councils.

ويمكن لنا - استناداً إلى التراث المتعلق بهذا الجانب - وضع تصنيف خاص بنا نرى أنه يشمل معظم أهداف الجماعات التي يعمل بها المختصون في مهن المساعدة الإنسانية ويمكن استخدامه في مختلف المجالات ومع

مختلف فئات العملاء. وسنعرض بشيء من التفصيل لهذه الأنواع بعد تحديدها على النحو التالي:

أولاً: الجماعات التعليمية **Educational Groups**.

ثانياً: جماعات المحادثة الاجتماعية **Social Conversation Groups**.

ثالثاً: جماعات الترويح وبناء المهارات **Recreation and Skill Building Groups**.

رابعاً: جماعات النمو **Growth Groups**.

خامساً: جماعات حل المشكلات واتخاذ القرارات **Problem-Solving and Decision Making Groups**.

سادساً: جماعات المساعدة الذاتية **Self-help Groups**.

سابعاً: جماعات التنشئة الاجتماعية **Socialization Groups**.

ثامناً: الجماعات العلاجية **Therapy Groups**.

الجماعات التعليمية

يرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن الهدف الأساسي من العمل مع الجماعات التعليمية هو مساعدة أعضائها على تعلم ما ينفعهم في حياتهم وما يعود بالنفع عليهم وعلى مجتمعهم. أما (Zastrow,١٩٩١) فيشير إلى أن جميع أنواع الجماعات التعليمية تهدف إلى تعليم أعضائها نوعية خاصة من المهارات والمعارف، ويورد أمثلة لذلك منها: جماعات تربية الأطفال، وجماعات إصلاح السيارات، وجماعات تعلم اللغة، وجماعات التدريب على السلوك التوكيدي. ويرى (Hartford & Lawton,١٩٩٧) أن للجماعات التعليمية أهدافاً أخرى تتمثل في تحسين الأداء الشخصي لأعضاء الجماعة وتوفير الدعم والمساندة لهم personal enhancement، ويمثل لذلك بالجماعات المكونة من الأشخاص الذين هم على أبواب التقاعد حيث تركز هذه الجماعات على مناقشة القضايا الاجتماعية والنفسية المرتبطة بكبر السن والأمور الهامة المرتبطة بالتقاعد (كإيجاد مصادر دخل وسعادة جديدة وتكوين أدوار جديدة وغير ذلك من الأمور التي تخفف من عبء هذه المرحلة) وذلك في بيئة آمنة تسمح لهم بمناقشة مخاوفهم وآمالهم وطموحاتهم عن المرحلة القادمة. ومن خلال ما تقدم نستطيع القول أن الهدف الأساس من العمل مع الجماعات التعليمية يكمن في تعليم وإخبار أعضاء الجماعة بموضوع أو قضية محددة وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات وإتاحة الفرصة لهم لتبادل الآراء بشأن القضية موضع النقاش. كما أن الجماعات التعليمية تختلف عن جماعات الفصل من حيث إن

الخبرات التعليمية في هذه الجماعات تكتسب من خلال عمليات التفاعل الجماعي إذ إن مشاركة أعضاء الجماعة عامل مهم وضروري لتحقيق أهداف الجماعة.

وتنظم الجماعات التعليمية في مؤسسات مختلفة كالمدارس ومراكز التمريض والمؤسسات العلاجية والمستشفيات والمؤسسات الإصلاحية (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

وتعتمد الجماعات التعليمية في تحقيق أهدافها على مجموعة متنوعة من الأساليب والأنشطة والأعمال والمهام التي يشترك أعضاء الجماعة في تنفيذها، كالتفاعل بين أعضاء الجماعة والمحادثة الجماعية وتزويد أعضاء الجماعة بالمعلومات عن طريق استخدام وسائل الشرح والإيضاح المختلفة (كالاستفادة من المختصين، والوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة).

واستناداً إلى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فإن على قائد الجماعات التعليمية التركيز على الأفراد داخل الجماعة والجماعة ككل، وأن يجعل من الجماعة وسيلة للتعلم والتعزيز والتوجيه. ويؤكد أيضاً على أهمية حسن اختيار أعضاء الجماعة وذلك من خلال معرفة حجم المعلومات والمهارات والخبرات التي يمتلكها المتقدم حول الموضوع المستهدف، إذ إن هذه العوامل تساعد أعضاء الجماعة بدرجة كبيرة للاستفادة إلى أقصى حد ممكن من العمل الجماعي.

وأخيراً يمكننا الإشارة إلى بعض الخصائص التي تميز الجماعات التعليمية وتساعدها في تحقيق أهدافها في أقل جهد وأقصر وقت ممكن وهي :-

١- يفضل أن تكون الجماعات التعليمية جماعات صغيرة العدد (من ٥ إلى ٨ أفراد) بحيث تتيح لأعضائها فرصاً أكبر للاتصال والتفاعل والمشاركة والاستفادة.

٢- يتركز دور القائد في الجماعات التعليمية حول اختيار الموضوع أو القضية التي تهم أعضاء الجماعة، وحسن انتقاء واختيار المعلومات وترتيبها وتنظيمها بطريقة تضمن تحقيق أهداف الجماعة، وتزويد الجماعة بالمعلومات اللازمة، وتوجيه الحوار.

٣- لا يمنع أن يختلف أعضاء الجماعة في حجم المعلومات والخبرات والمهارات، إذ إن ذلك يفيد بعض أنواع الجماعات التعليمية ويوفر لها فرصاً لتنوع الخبرات والمعلومات مما يسهم في استفادة أعضاء الجماعة من بعضهم البعض ويدعم عملية تبادل المعلومات.

٤- أن يعمد القائد على استخدام وسائل وطرائق وأساليب مختلفة ومتنوعة (الملخصات، والوسائل السمعية والبصرية، والملصقات، ووسائل عرض الشرائح والشفافيات) لإيصال المعلومات (أساليب الشرح والتوضيح) وأن يأخذ في حسبانه أهداف الجماعة، وخصائص أعضائها من حيث مستوى التعليم والقدرة على الاستفادة من هذه الوسائل، ومدة العمل.

٥- بما أن الهدف من العمل مع الجماعات التعليمية هو التعليم، فينبغي التركيز على هذا الجانب فقط وعدم التوسع في إتاحة الفرصة للتعبير عن المشكلات والانفعالات.

جماعات المحادثة الاجتماعية

وهي جماعات تنشأ عادة بهدف مساعدة أعضائها لمعرفة بعضهم بعضاً (التعارف) ومعرفة نوع العلاقة التي يمكن أن تنشأ مع أشخاص آخرين لا يعرفونهم. ومما يميز هذا النوع من الجماعات عدم تقيدها بجدول أعمال محدد بل يترك لأعضاء الجماعة حرية اختيار موضوع المناقشة. كما يمكن تغيير الموضوع في حالة عدم اهتمام الأعضاء أو عدم رغبتهم في الخوض فيه. كما لا يشترط في هذه الجماعات اشتراك أعضاء الجماعة في الأهداف والاهتمامات، فمن الممكن أن يكون لكل عضو هدف خاص يريد تحقيقه من خلال انضمامه إلى الجماعة. ويشير (عبد الحميد، ١٩٩٢) إلى أن اهتمامات هذا النوع من الجماعات يتركز على العموميات أكثر من الخصوصيات، حيث تركز الجماعة على مناقشة موضوعات تمثل أهمية للأعضاء أكثر من تركيزها على مصاعب أو مشكلات معينة. وتتلخص مهمة قائد الجماعة في خلق جو من الثقة داخل الجماعة من أجل تمكين الأعضاء من تنمية مهاراتهم والتعبير عنها واستخدام ما يساهم به الأعضاء الآخرين.

ومن جهة أخرى يؤكد (Zastrow١٩٩١) أن بعض أنواع جماعات المحادثة الاجتماعية تعمد إلى تحديد أهداف واضحة ودقيقة من خلال تحديدها لموضوع المناقشة وما يمكن أن ينتج عنها من فوائد.

ويهدف كثير من الأفراد من خلال اشتراكهم في جماعات المحادثة الاجتماعية لتحقيق أغراض كثيرة منها : الرغبة في إقامة وتنمية العلاقات الاجتماعية مع الغير، والرغبة في إشباع الحاجة إلى الأمن وتكوين الصداقات،

والرغبة في إشباع الهوايات (خاصة هواية التحدث مع الآخرين والاشتراك معهم في مناقشة بعض القضايا والموضوعات الخاصة والعامة) وكذلك الرغبة في إشباع الحاجة إلى التقبل والاحترام والتقدير والانتماء وإبراز الذات.

ويمكن أن تكون مثل هذه الجماعات في جميع المؤسسات الاجتماعية (كالمدارس والمؤسسات الإصلاحية ودور النقاهة والمستشفيات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية لكبار السن والأسرة والطفولة) بهدف إتاحة الفرصة للعاملين والمستفيدين وأولياء الأمور والجمهور بصفة عامة للتحدث وطرح آرائهم وأفكارهم في بعض الموضوعات والقضايا الاجتماعية الهامة كموضوع المخدرات والمشكلات الاجتماعية المختلفة.

إن جماعات المحادثة الاجتماعية لا يشترط أن تكون جماعات صغيرة العدد بل يمكن أن تكون كبيرة العدد تصل (إلى ٥٢ عضواً) ويتاح الفرصة فيها لكل شخص يريد الاشتراك في مناقشة الموضوع الانضمام إليها وممارسة أنشطتها.

ويتلخص دور القائد في هذه الجماعات في الإعلان عن الجماعة، وتحديد موضوع المناقشة، وتهيئة المكان والمناخ المناسبين، واستثارة الأفكار، وإدارة الحوار والتفاعل بطريقة تسهم في نجاح العمل الجماعي. فاستثارة الأفكار تعني مساعدة أعضاء الجماعة للتفكير في الموضوع أو القضية المطروحة باستخدام أساليب متنوعة كتوجيه الأسئلة المباشرة وغير المباشرة، ولعب الأدوار، والتمثيل، والتخيلات الموجهة، واستخدام أسلوب الجماعات الصغيرة. ولإدارة وتوجيه الحوار يقوم القائد باستخدام أساليب الشرح والتوضيح، والتذكير، والتلخيص، والتركيز، والحد من التدخلات غير المرغوبة، وتغيير الموضوع، وتغيير أماكن الجلوس، والمواجهة.

جماعات النمو

يشير (Piccrd,١٩٨٣) إلى أن استخدام جماعات النمو يعتبر من الأساليب الحديثة نسبياً في العمل مع الجماعات. ففي هذا النوع من الجماعات يجتمع مجموعة من الأفراد -ممن ليسوا بحاجة إلى العلاج- الذين يعتقدون باستفادتهم من الخبرات الجماعية مع قائد يحاول أن يساعدهم للرفع من مستوى وعيهم بأنفسهم self-awareness، وإحساسهم بالآخرين، وزيادة قدرتهم لرؤية أنفسهم من خلال أعين الآخرين. أي أن الجماعة هي الأداة لهذا النوع من الفهم والتعليم. أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فيرون أن جماعات النمو توفر فرصاً جيدة لأعضائها لإدراك وفهم أفكارهم ومشاعرهم وسلوكياتهم المتعلقة بأنفسهم وبالآخرين وتغييرها. فالجماعة من وجهة نظرهما تستخدم كوسيلة لتنمية قدرات وكفاءة الأعضاء في هذا الجانب إلى أقصى حد ممكن. ومن هنا يمكن القول إن جماعات النمو تركز في عملها على تعزيز الصحة الاجتماعية والنفسية الانفعالية لأعضائها، وليس على علاج المشكلات والاضطرابات والأمراض. فهي تعمل على تحسين النفس وتعزيز الإمكانات الإنسانية من خلال تحسين علاقة الشخص بالآخرين، وتوفير الجو الداعم والمساند، وتوفير المعلومات، واختبار سلوكيات جديدة، وتوفير التعليمات والتوجيهات اللازمة. وأن الرابطة التي تجمع أعضاء هذه الجماعة تنشأ من تعهدهم بمساعدة بعضهم بعضاً إلى أقصى حد ممكن.

وقد وصف Egan Gerard في كتابه «وجهاً لوجه Face to Face"

جماعات النمو بجماعات التعلم المعملي حيث قال: «إن المشاركين في هذه الجماعات يجتمعون في جماعات صغيرة العدد وجهاً لوجه بهدف التفاعل مع بعضهم البعض والحصول على المعلومات والخبرات والآراء بطريقة ثبت أنها تكسبهم مهارات متنوعة في مجال العلاقات الإنسانية. حيث يقوم كل عضو في الجماعة باختبار سلوكياته والتعبير عن مشاعره والحصول على آراء الآخرين عنها، وبالتالي يعمل على تحسين أسلوب تفاعله وعلاقاته الإنسانية» (Gerard, ١٩٧٣ : ٦).

يقوم قائد جماعات النمو بمواجهة وتحدي قدرات أعضاء الجماعة بهدف تعليمهم وتغييرهم، ولكنه من جانب آخر ينظر إليهم كأشخاص أسوياء عاديين وقادرين على أداء وظائفهم وأدوارهم بشكل طبيعي (أي أن أعضاء الجماعة ليسوا ممن يعانون من مشكلات أو اضطرابات نفسية أو اجتماعية) وأن لديهم الرغبة في التعلم والنمو. وينظر أعضاء الجماعة إلى القائد باعتباره شخص يمتلك المعرفة والخبرة والمهارة، ويتوقعون منه مشاركتهم أنشطتهم.

وتعرف جماعات النمو بأسماء مختلفة منها جماعات التدرب على الإحساس أو جماعات الحساسية **sensitivity training groups** (أي الإحساس بالآخرين)، وجماعات التدرب على المواجهة **encounter training groups**، وجماعات **T** التدريبية **T (Trainig) groups**. ويرى (**Zastrow,١٩٩١**) أن جماعات المواجهة وجماعات الإحساس وجماعات التدريب هي جماعات يرتبط أعضاؤها بعلاقات شخصية، ويطلب منهم الكشف عن ذواتهم أو أنفسهم، وأن الهدف من العمل مع هذه الجماعات يكمن في تحسين الوعي الشخصي.

ويشير (Piccard,١٩٨٣) إلى أن كثيراً من المختصين يستخدمون مصطلح جماعات المواجهة وجماعات التدريب ويقصدون بهما جماعات النمو إلا أن هناك فرقاً بين هذين النوعين من الجماعات. فجماعات المواجهة غالباً ما تنشأ خارج المؤسسات (أي أنها غير مدعومة مؤسسياً)، ولا تحتاج إلى بناء رسمي منظم، ويقودها شخص غير مدرب في الغالب. كما تعتمد هذه الجماعات في أنشطتها على الاتصال الجسدي **physical contact** والتمارين غير اللفظية **nonverbal exercises**، والاستفادة من الخبرات الجماعية إلى أقصى حد ممكن. وقد وصفت **Howard Jane** جماعات المواجهة بقولها: «إن هدف جماعات المواجهة يتمركز حول الألفة والمودة والصداقة والثقة والوعي بالسلوك، وأن وسيلتهم لتحقيق ذلك هي الصراحة والصدق في إبداء الرأي وعدم التحيز» (Howard,١٩٧٠ : ٣).

ويشير (Steward & John,١٩٧٦) إلى أن جماعات المواجهة تجتمع لعدة أيام، ويتوقع أن تحدث تغييرات في اتجاهات وسلوكيات أعضائها. ويشيران إلى أن هذه التغييرات تحدث خلال مرور الجماعة بثلاث مراحل أساسية هي: مرحلة عدم الاستشعار **Unfreezing**، ومرحلة التغيير **Change**، ومرحلة إعادة الاستشعار **Refreezing** . وأن المرحلة الأولى تظهر من خلال عملية التفاعل غير التقليدي والمقصود (Zastrow,١٩٩١)، أو عندما تتعرض توقعات الأعضاء للاعتراض وعدم الرضا. حيث يشك أعضاء الجماعة في أنفسهم أو يصبحوا غير متأكدين من أنفسهم ومن أساليبهم التقليدية في التعامل مع الأشياء أو المواقف. فيقوم القائد بتشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة والتعبير عن أنفسهم بكل

صراحة، كما يتوقع منهم حل الأشياء أو التعامل مع المواقف بطريقة مختلفة. ويرى (Steward & John,١٩٧٦) إن الجماعة قد تبدأ بالجلوس على شكل دائرة ويمسك كل عضو بالآخر وينظر بعضهم لبعض ويعبرون عن خبراتهم خاصة الحالية منها.

وفي المرحلة الثانية تتم عملية تغيير الاتجاهات والسلوكيات وذلك من خلال عملية التغذية الاسترجاعية التي تعتبر عملية أساسية في جماعات الإحساس والمواجهة؛ لأن هذه العملية تزود أعضاء الجماعة بالمعلومات والخبرات والآراء الجديدة التي تساعدهم على التبصر ومعرفة كيفية التأثير على الآخرين، ومتى ما تم تحديد مشكلة الأعضاء تقوم الجماعة بالبحث عن نماذج وطرائق وأساليب جديدة وتطبيقها داخل الجماعة.

وبعد اختبار السلوكيات الجديدة تأتي مرحلة إعادة الاستشعار التي تصبح فيها الجماعة أكثر نمواً واستعداداً وتقبلاً لإحداث التغيير.

أما جماعات التدريب فقد بدأ في استخدامها عالم النفس الألماني **Kurt Lewin** المعروف بعمله في نظرية المجال **field theory** حيث ركز كيرت في هذا النوع من الجماعات على مفاهيم متنوعة منها التغذية الاسترجاعية **feedback**، والصدق الشخصي، والكشف عن الذات **self-disclosure**، والإحساس أو الشعور بالآخرين، والمشاركة الفاعلة (**Piccard,١٩٨٣**).

وجماعات الحساسية هي طريقة من طرق العلاج الجماعي، وهي خطوة مهمة من خطوات تعليم الكبار، حيث يدرب أعضاء الجماعة على التعبير الحر عن أنفسهم وعن ردود أفعالهم الانفعالية التي تترتب على

اجتماعهم بغيرهم، وبذلك يمكن أن يتخلصوا من ردود الفعل الثانية التي تكون قد تشكلت لديهم من قبل الآخرين، وبذلك يكتسبون الحساسية الاجتماعية المطلوبة (الحفني، ١٩٧٨ : ٢٨٦). أما **Barker** فيرى أن جماعات الحساسية هي جماعات تدريبية تهدف إلى رفع مستوى وعي أعضاء الجماعة النفسي والاجتماعي وليس علاج مشكلاتهم النفسية والاجتماعية، وأن الجماعة تتكون عادة من ١٠ إلى ٢٠ عضواً وقائد الجماعة، يجتمعون لمناقشة وممارسة بعض الأنشطة الاختبارية **ex-periential activities** بهدف التعرف على أسلوب تعاملهم مع الآخرين، وكيفية التأثير فيهم، والتعرف على مشاعرهم وسلوكياتهم ومشاعر وسلوكيات الآخرين (**Barker,١٩٩١ : ٢١١**).

كما يخلط بعض المختصين بين جماعات التدريب ومفهوم جماعات العلاج النفسي **psychotherapy groups** أو الجماعات العلاجية بصفة عامة نظراً للتشابه الموجود في كلى النوعين من الجماعات خاصة فيما يتعلق بأهدافهما وأسلوب عملهما. فكلا النوعين يسعى إلى إيجاد الدافع والأمل في التغيير، وكلا النوعين أيضاً يعطي أهمية كبيرة للكشف عن الذات، وكلا النوعين يسعى إلى إنجاز أهداف تتعدى الأهداف الشخصية لأعضاء الجماعة. وتختلف جماعات التدريب عن الجماعات العلاجية في أشكالها، فبعض أنواعها تظهر وكأنها جماعات علاجية، بينما تركز بعض الجماعات العلاجية على جانبي الدعم **support** والتحرر **freeing** بدلاً من التغيير. وعموماً يمكن القول إن جماعات العلاج النفسي غالباً ما تكون صغيرة الحجم، وتعمل لفترة زمنية طويلة نسبيا، وتركز اهتمامها على

التعامل مع المشكلة التي تواجه أعضاءها. أما جماعات التدريب فقد تشكل من ١٢-١٦ عضواً يجتمعون لفترة زمنية ليست بالطويلة (أسبوع عادة)، يتركز عملهم حول تحسين وسائل الاتصال فيما بينهم، والنمو الشخصي، والتعاون في حل المشكلات ومواجهة الصعوبات (Barker,١٩٩١)، ويستمتع أعضاؤها باجتماعهم ويمارسون بعض الأنشطة الترويحية (Piccard,١٩٨٣) ومن جهة أخرى فإن قائد جماعات العلاج النفسي هو مهني متخصص وخبير، وأعضاء الجماعة يدركون حاجتهم إلى العلاج وأنهم يعانون من مشكلة معينة ويبحثون عن المساعدة والدعم. أما أعضاء جماعات التدريب فهم أشخاص لا يعانون من أي مشكلات محددة بل على العكس يؤدون أدوارهم بشكل طبيعي. وباختصار يمكن القول إن أعضاء جماعات التدريب بصفة عامة هم أشخاص عاديون لا يعانون من مشكلات ويبحثون عن النمو، أما أعضاء الجماعات العلاجية فهم أناس يواجهون صعوبات تحول بينهم وبين التكيف مع الضغوط الحياتية اليومية ويبحثون عن العلاج.

وعموماً فإن دور القائد في جميع هذه الأنواع لا يختلف كثيراً عن دوره مع بقية أنواع الجماعات الأخرى إلا من حيث المعارف والمهارات التي يحتاج إليها، وأن عملية التخطيط والتغيير المنظم هي الأسلوب الأمثل لإنجاز أهداف الجماعة. ويشير (Piccard,١٩٨٣) في هذا المجال إلى أن العمل مع جماعات النمو يشبه العمل مع الجماعات العلاجية فيما عدا دور القائد الذي يكون أكثر تبادلياً **reciprocal** في جماعات النمو، وأن المشاركين لا ينظرون إلى أنفسهم كأشخاص يحتاجون إلى العلاج. أما

(Toseland & Rivas,١٩٩٨) فيرون أن على القائد عند اختيار أعضاء جماعات النمو مراعاة عامل الاختلاف بين أعضاء الجماعة خاصة من حيث خلفياتهم الثقافية والاجتماعية وتنوع خبراتهم وذلك بهدف إثراء المناقشات والتوجهات. بينما يرى آخرون أنه يمكن تكوين جماعات النمو من أفراد يشتركون في نفس الاهتمامات والخصائص بهدف تعزيز عمليات التعاطف والمساندة داخل الجماعة. ويتفق الجميع على أن عملية الكشف عن الذات يعتبر عاملاً أساسياً في جماعات النمو.

جماعات الترويح وبناء المهارات

يعتبر (Slavson,١٩٤٦ Wilson,١٩٧٦ Smith,١٩٣٥ ١٩٣٥ Boyd,) أن جماعات الترويح هي جذور العمل الجماعي وذلك من خلال البرامج والأنشطة التي تنظم داخل الأندية والجماعات الرياضية وجماعات المعسكرات. وجماعات الترويح يمكن تصنيفها إلى نوعين أساسيين هما:

١- جماعات الترويح غير الرسمية.

٢- وجماعات الترويح التي تهدف إلى بناء واكتساب المهارات.

وتعتمد هذه الجماعات بصفة عامة على الأنشطة المتنوعة التي تحقق المتعة والتسلية والفائدة وقضاء وقت الفراغ، كالألعاب الرياضية والترويحية والأنشطة الحركية المختلفة. ويذكر (Hartford & Lawton,١٩٩٧) أن جماعات الترويح تعتبر آلية مفيدة وفاعلة في إشعار أعضائها بالرضا والإشباع والمتعة وخاصة بالنسبة للأفراد الذين هم في منتصف العمر ممن يواجهون تحرجاً شديداً بسبب عدم اعتيادهم على ممارسة مثل هذا النوع من الأنشطة أو بسبب تخوفهم من الظهور بمظهر غير لائق بسبب العادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية السائدة، أما بالنسبة لكبار السن فإن جماعات الترويح تسهم بدرجة كبيرة في التخفيف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهونها وتساعدهم في التعامل مع مشكلات العزلة ووقت الفراغ.

كما يؤكد (Paulsen, Dunker & Young,١٩٩٤) على أن لجماعات

الترويح دوراً مهماً مع الأطفال في تحقيق أغراض متعددة ومتنوعة نلخصها في التالي:

١- تنمية الإحساس بالثقة في النفس والقدرة على التحكم في الأشياء.

٢- التعزيز الإيجابي لمفهوم الذات.

٣- تنمية المهارات الاجتماعية التي تسمح لهم ببناء علاقات سليمة مع أقرانهم.

٤- تقوية الشعور بالانتماء للمجتمع.

٥- المحافظة على توازن مناسب بين الاستقلالية والاتكالية.

٦- تنمية القدرة على فهم النفس وتقويمها من خلال تنمية القدرة على التقويم وتقبل المسؤولية عن السلوك وتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل البناء.

هذا بالإضافة إلى ما تحققه هذه الجماعات للأطفال من فوائد خاصة في مجال المحافظة على صحتهم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية بصفة عامة وإكسابهم المهارات والخبرات المختلفة، والاستفادة من وقت الفراغ، والتعليم، ومساعدتهم على تجنب تركيز تفكيرهم حول أنفسهم، وتجنيبهم الوقوع في المشكلات.

وترى بعض المؤسسات أن الترويح والتفاعل الجماعي مع الآخرين يسهم في بناء السمات والخصائص الشخصية ويقي الشباب من الوقوع في الانحراف، حيث إن هذه الجماعات توفر لهم فرصاً بديلة عن قضاء وقت الفراغ في أمور غير مجدية أو ضارة.

ومن جهة أخرى فإن جماعات الترويح التي تهدف إلى بناء وإكساب

المهارات تمتاز بدرجة أكبر من التركيز خاصة في تحديدها لأنشطتها وأساليب عملها، وتكون عادة تحت إشراف وتوجيه قائد مهني متخصص. ويهدف هذا النوع من الجماعات إلى تحسين مجموعة متنوعة من المهارات (كمهارات الاتصال وتقدير المشكلات، واستخدام الموارد وتغيير البناء الاجتماعي) بطريقة ممتعة ومسلية (Barker,١٩٩١).

ويشير (Zastrow,١٩٩١) إلى أن الأنشطة التي تستخدمها جماعات بناء المهارات تتلخص في الأنشطة الفنية (الرسم والتمثيل والنحت) والأنشطة الرياضية (ككرة القدم والسباحة والجري) التي تخلق جواً من التنافس الشريف بين أعضاء الجماعة وتجعلهم يكتسبون مهارات مختلفة من خلال ممارستهم لهذه الأنشطة، كما يؤكد أيضاً على أن هذه الجماعات توجه غالباً بواسطة مهني متدرب في مجال الترويح داخل المؤسسات الشبابية والأندية ومراكز الأحياء والمدارس.

جماعات حل المشكلات واتخاذ القرارات

يستخدم المختصون في مهن المساعدة الإنسانية طريقة أو أسلوب حل المشكلات لمساعدة الأفراد والجماعات الصغيرة والأسر والجماعات المجتمعية في حل المشكلات التي تعترضهم. وقد عرَّف (David & Frank,١٩٧٥ : ٢٥٧) عملية حل المشكلة بأنها «عملية حل مسألة أو قضية أو موضوع أو خلاف مثير للقلق أو متنازع عليه أو غير مستقر، وهي عملية أيضاً تهدف إلى البحث عن إجابة لبعض التساؤلات والتغلب على بعض الصعوبات، كما أنها عملية تنتهي بحل المشكلة وإحداث تغييرات مرغوبة».

ويرى (Zastrow,١٩٩١) أن جميع العاملين في مهن المساعدة الإنسانية والمستفيدين من خدماتها يمكن أن ينضموا ويستفيدوا من أعمال هذا النوع من الجماعات، فالمختصون يمكن لهم استخدام جماعات حل المشكلات واتخاذ القرارات للوصول إلى خطة علاجية لحالة أو جماعة من المستفيدين، أو لاتخاذ قرار بشأن أنسب السبل للحصول على الموارد والإمكانيات المتاحة في المجتمع. أما المستفيدون من خدمات المؤسسات فيمكنهم تشكيل مثل هذه الجماعات لمقابلة الحاجات المجتمعية وذلك من خلال جمع المعلومات وتصميم البرامج للتأثير على سياسة وأنظمة المؤسسات الموجودة في المجتمع، ويشير الباحث كذلك إلى أن قائد هذه الجماعات يقوم بدور المحفز والمنظم لجهود وأنشطة الجماعة.

ويطلق أحياناً على هذا النوع من الجماعات اسم جماعات المهام **task groups** والتي تشكل عادة من أجل إنجاز هدف مشترك. ويمثل (Piccard,١٩٨٣) لجماعات المهام باللجان ومجالس الإدارة التي تكون عادة في المؤسسات المختلفة بهدف إنجاز عمل محدد يتطلب قيام كل عضو في الجماعة بأداء دور أو عمل معين، ويطلق على قائد الجماعة المقرر أو الرئيس الذي ينبغي أن يعمل على تنظيم عملية التفاعل وتعزيزها بما يحقق إنجاز المهمة الأساسية. ويضيف إن جماعات المهام تتميز بضرورة التعاون بين أعضائها وتحملهم لمسؤولياتهم الفردية والجماعية.

ويرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن جماعات المهام تسير وفق جدول أعمال محدد ودقيق، وتعتمد عملية اختيار أعضائها على العمل المطلوب إنجازه، فقد يتم اختيار الأعضاء بناء على مراكزهم القيادية وسلطاتهم وقدراتهم وخبراتهم وطبيعة عملهم واهتماماتهم.

ويمكن أن نمثل لجماعات المهام بجماعات المؤتمرات العلاجية التي يشيع استخدامها في المؤسسات العلاجية كمراكز علاج الإدمان والمستشفيات الطبية ومستشفيات الصحة النفسية، حيث تعتمد هذه المؤسسات في خدمة مرضاها على العمل الجماعي الذي يستلزم اجتماع فريق عمل يكون عادة مكون من: (الطبيب، والمختص النفسي، والمختص الاجتماعي، ومختص التمريض، ومختص العلاج الطبيعي، ومختص التغذية، وممثل لجنة أصدقاء المرضى وغيرهم ممن يتطلب العمل وجودهم) بهدف دراسة حالة مريض ووضع خطة شاملة للوفاء بحاجاته وتوفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية له سواء أثناء وجوده في المؤسسة أو بعد خروجه منها.

ويرى (Zastrow,١٩٩١) أن عـمليـة حل المشكلة تمر بست خطوات أساسية هي :

١- تحديد المشكلة وتعريفها .

٢- تحديد حجم المشكلة وأسبابها .

٣- تنمية بدائل وأساليب أو خطة عمل لحل المشكلة .

٤- تحديد جوانب النقص والصعوبات التي تواجه تنفيذ الخطة المقترحة .

٥- اختيار وتطبيق أفضل البدائل أو الأساليب المقترحة .

٦- تقويم فعالية البدائل والأساليب .

فوضوح المشكلة وتحديدها بكل دقة عنصر هام في حلها إذ إنها تسهل مهمة البحث عن الحلول والبدائل، وتعجل في الوصول إلى الأهداف . وعملية تحديد المشكلة وتعريفها تتطلب من الجماعة تحديد الوضع الحالي لها، والوضع المرغوب الوصول إليه وذلك من خلال المناقشة والاتفاق .

أما عملية تقدير حجم المشكلة وأسبابها فتتطلب من الجماعة جمع المعلومات، والإجابة على التساؤلات التالية : من هم الأشخاص المتأثرون بالمشكلة؟ وكم عددهم؟ وما هي آثار المشكلة عليهم؟ وما مدى خطورتها؟ .

وفي عملية البحث عن البدائل تقوم الجماعة بعملية التفكير وطرح البدائل ومناقشتها والاستعانة بآراء وخبرات الآخرين . وينبغي على الجماعة مناقشة كل حل أو بديل وتقويمه من خلال تحديد إيجابيات وسلبيات الأخذ به، ومعرفة مدى إمكانية تطبيقه، وكم المدة الزمنية التي سيستغرقها كل حل .

بعد ذلك تصل الجماعة إلى مرحلة اختيار أفضل البدائل وتطبيقها، وكلما كان أعضاء الجماعة مقتنعين بالحلول ومتفقين على أسلوب التطبيق وقام كل بواجباته ومسؤولياته كلما زاد من فرص نجاح هذه الحلول.

وأخيراً وبعد تطبيق الحلول المتفق عليها يقوم أعضاء الجماعة بتقويم هذه الحلول وذلك من خلال الإجابة على سؤالين أساسيين هما:

هل تم تطبيق الحل بالشكل الصحيح ؟ وما مدى فاعليته في حل المشكلة؟.

جماعات المساعدة الذاتية

هي إحدى أنواع الجماعات الاختيارية التي تنشأ لمساعدة الأشخاص الذين لهم حاجات أو مشكلات مشتركة يجتمعون لمدة زمنية غير محددة بهدف تبادل المعلومات بشأن الأنشطة والموارد المتاحة وتوفير الدعم والمساندة الاجتماعية لبعضهم البعض (Barker,١٩٩١).

ويرى (Zastrow,١٩٩١) أن جماعات المساعدة الذاتية هي من أكثر أنواع الجماعات انتشاراً وشيوعاً وأنها الأكثر نجاحاً في مساعدة الأفراد الذين يواجهون مشكلات شخصية أو اجتماعية.

وقد عرف (Katz and Bender,١٩٨٧) جماعات المساعدة الذاتية بأنها جماعات صغيرة العدد اختيارية تتشكل عادة من مجموعة من الأقران الذين يجتمعون بهدف مساعدة بعضهم بعضاً وإشباع حاجاتهم المشتركة كالتغلب على صعوبات الإعاقة أو إحداث تغييرات شخصية أو اجتماعية مرغوبة، وتعمل هذه الجماعات على توفير المساعدة والدعم والمساندة العاطفية لأعضائها. كما عرف (Hepworth & Larsen,١٩٨٦ : ٥٤٩) جماعات المساعدة الاجتماعية بأنها: «الجماعات التي تتكون من أشخاص يواجهون أوضاعاً وخبرات ومشكلات متشابهة (كمدمني المخدرات ومسيئي معاملة أطفالهم child abuse والمعاقين) يعملون سوياً من أجل مساعدة بعضهم بعضاً لتعزيز قدراتهم التكيفية المرتبطة بأوضاعهم ومشكلاتهم. ومن أنواع المساعدات التي تقدمها هذه الجماعات لأعضائها الاجتماعات الدورية، والاتصالات الهاتفية والشخصية. وتعتمد جماعات

المساعدة الذاتية بدرجة كبيرة على خبرات أعضائها بدلاً من الاعتماد على خبرات المختصين المهنيين».

كما يشير (Garvin,١٩٨٦) إلى أن هذا النوع من الجماعات يصنف ضمن ما يسمى بالجماعات الاجتماعية **social groups** أو جماعات العمل الاجتماعي **social action groups** حيث إنها لا تهدف إلى العلاج النفسي وإنما تركز على توفير المساندة الاجتماعية لأعضائها، وتعمل على ضمان توفير خدمات أفضل لهم، وتساعدهم في اجتياز بعض الصعوبات والتغلب على بعض المعوقات. ويرى (Piccard,١٩٨٣) أن جماعات المساعدة الذاتية هي شكل من أشكال جماعات التدريب **T Groups** التي تحاول أن توفر لأعضائها (الذين يشتركون في بعض الاهتمامات) الدعم والتعاطف. وأنها جماعات قائمة على الافتراض الذي يقول: إن أفضل طريقة لمساعدة الناس مع مشكلاتهم هي جمعهم مع أناس يمرون بنفس التجارب والخبرات وبهذا يسهل عليهم التعرف على مشكلاتهم والتعامل معها بطريقة صحيحة.

وتعد جماعات المساعدة الذاتية من الجماعات المهمة في حياة الإنسان حيث إنها تساعده في التعامل مع كثير من المشكلات والضغوط والتهديدات والتحديات المجتمعية بفاعلية مؤثرة، وقد استخدام هذا النوع من الجماعات بكثرة في العقود الأربعة الأخيرة. حيث يشير كل من (Toseland and Hacker,١٩٨٢) إلى أنه يوجد حوالي مليون ونصف جماعة للمساعدة الذاتية في الولايات المتحدة الأمريكية تخدم ما يقارب ٥١ مليون شخص، وتتعامل مع مشكلات نفسية واجتماعية وطبية وبيئية

مختلفة. ويشيرا أيضاً إلى أن حجم هذه الجماعات يتراوح بين الجماعات المحلية الصغيرة التي تجتمع في منازل أعضائها إلى الجماعات الكبيرة التي تشرف عليها بعض المؤسسات والمنظمات والهيئات وتتضمن آلاف الأعضاء. إن أهمية جماعات المساعدة الذاتية تكمن في أنها تذكرنا بقيمة جماعات الأصدقاء الداعمة والمتعاطفة والمساندة التي تشعرنا بالانتماء والحرية والراحة (Garvin,١٩٨٧).

وتتكون جماعات المساعدة الذاتية غالباً من الأشخاص الذين يشتركون في الاهتمامات ويرتبطون مع بعضهم البعض لفترة زمنية طويلة نسبياً لمساعدة بعضهم على التكيف أو حل مشكلاتهم النفسية والاجتماعية التي يواجهونها من خلال الجهود المشتركة والتعاون والتعاطف والمساندة المتبادلة. ويؤكد (Katz & Bender,١٩٨٧) على أن جماعات المساعدة الذاتية تعمل على تأكيد الاستقلال الذاتي لأعضائها واستثمار مصادر الجماعة الذاتية.

ويمكن لهذا النوع من الجماعات أن يفيد مختلف الفئات التي تواجه المشكلات كالمرضى بأمراض مستعصية أو مزمنة أو معدية كالسرطان والفشل الكلوي والربو والإيدز والكبد الوبائي، والمعاقين والقائمين على رعايتهم، وكبار السن ممن يواجهون مشكلات صحية. كما أكد على ذلك (Garvin,١٩٨٧) حيث أشار إلى أن أعضاء جماعات المساعدة الذاتية يمكن أن تضم جميع الأعضاء المنتسبين لمنظمات مدمني الكحول والمواد المخدرة، وزائدي الوزن، وآباء وأمهات المرضى المدمنين، وآباء وأمهات الأطفال العدوانيين، والمرضى بأمراض مزمنة، والمعاقين، والآباء والأمهات الذين

فقدوا أبناءهم نتيجة الحروب والجرائم والإدمان، والأرامل، وحالات الإهمال وإساءة المعاملة.

إن اهتمامات جماعات المساعدة الذاتية تتركز حول مشاركة أعضاء الجماعة ومساعدة بعضهم بعضاً في الاهتمامات، والآلام، والمشاعر، والتغييرات في نمط وأسلوب الحياة، والتركيز على المشاعر والمواقف الإيجابية، والرغبة في البحث عن الأفضل، والأمل في المستقبل، والبحث عن السعادة. حيث أشار (Lieberman & Borman,) إلى أن جماعات المساعدة الذاتية هي نظام للمساندة، وحركة اجتماعية، ونظام للمشاركة، ونظام لتوفير الرعاية والدعم، ونظام بديل، ولجنة دولية، وثقافة فرعية، وجماعة للتأثير الاجتماعي، ومنظمة لأشخاص يواجهون أوضاعاً صحية ونفسية واجتماعية معينة.

ويلخص (Hepworth & Larsen,١٩٨٦) فوائد جماعات المساعدة الذاتية في التالي:

١- الحصول على الدعم والمساندة الاجتماعية من خلال التواجد مع مجموعة من الأشخاص الذين يشتركون في الاهتمامات والمشكلات.

٢- اكتساب الإحساس بالأمل وذلك من خلال معرفة وجود أشخاص يعانون من نفس المشكلة ويمرون بنفس الخبرات والصعوبات.

٣- اكتساب المهارات التي تساعد على التكيف مع الصعوبات والمشكلات.

٤- مواجهة المشكلات وتقبل تحمل المسؤولية.

٥- عرض المشكلات والاستفادة من معارف وخبرات ومهارات الآخرين.

وتعمل جماعات المساعدة الذاتية من خلال قيام كل عضو في الجماعة بالحديث عن مشكلته وخبراته المرتبطة بها ونظرته لعلاج المشكلة ويقوم بقية أعضاء الجماعة بالاستماع وتوفير التعاطف والمساندة والتغذية الراجعة feedback والمشورة وتوفير المعلومات التي تحفزه وتدفعه للعمل في سبيل التغلب على مشكلته.

ويشير (Garvin,١٩٨٧) إلى أن جماعات المساعدة الذاتية تقوم بتوفير الدعم لأعضائها خلال جلساتها وبين كل جلسة وأخرى، كما تتيح لهم فرصة التحدث عن قصصهم ومشكلاتهم في جو يتميز بالثقة والدعم والتعاطف، وتعمل على تعزيز قدراتهم والرفع من روحهم المعنوية وزرع الثقة في نفوسهم. ويؤكد (Zastrow,١٩٩١) على أن جماعات المساعدة الذاتية تعتبر من الجماعات الموجهة التي تساعد أعضاءها للتعامل مع مشكلاتهم الشخصية، وتتعامل مع قضايا مجتمعية متنوعة كمحاولات تغيير الأنظمة والسياسات الخاصة بالمنظمات العامة أو الخاصة بما يخدم فئات تحتاج إلى المساعدة والرعاية.

قسم (Katz & Bender,١٩٨٧) جماعات المساعدة الذاتية إلى خمسة أنواع وذلك حسب الأهداف التي يسعى كل نوع إلى تحقيقها:

١- الجماعات التي تركز على إشباع الحاجات النفسية والنمو الشخصي لأعضائها كجماعات مدمني المخدرات والكحول.

٢- الجماعات التي تركز على الدفاع الاجتماعي وذلك من خلال حماية حقوق ومصالح أعضائها سواء على المستوى الرسمي أو غير الرسمي.

٣- الجماعات التي تعمل من أجل البحث عن نماذج وأساليب بديلة لنمط وأسلوب المعيشة.

٤- جماعات اللاجئين المؤقتة التي تعمل على توفير خدمات إيوائية لنوعية من الأشخاص الذين يواجهون مشكلات اجتماعية ويحتاجون إلى حماية أنفسهم لفترة من الزمن بهدف التكيف والخروج إلى المجتمع مرة أخرى.

٥- جماعات الأغراض المتنوعة التي تركز على النمو الشخصي، والحماية، والمساندة الاجتماعية.

تشير (Maguire,١٩٨١) إلى أن خطوات العمل لمساعدة جماعات المساعدة الذاتية تتلخص في ست خطوات أساسية هي:

١- المساعدة في ترتيب مكان الاجتماع.

٢- المساعدة في البحث عن مصادر التمويل.

٣- تحويل الأعضاء إلى الجماعة.

٤- المساعدة في تدريب الأعضاء والقياديين.

٥- قبول حالات التحويل.

٦- المساعدة في الحصول على دعم وموافقة الجهات الرسمية والمهنية.

وأخيراً يشير (Toseland and Hacker,١٩٨٢) إلى أن المختصين في مجال مهن المساعدة الإنسانية يمكن أن يقوموا بدور فاعل في العمل مع جماعات المساعدة الذاتية وذلك من خلال:

١- توفير الدعم والمساندة لهذا النوع من الجماعات لضمان استمراريتها.

٢- القيام بدور الوسيط بين الخدمات المجتمعية المتاحة والمستفيدين وبين جماعات المساعدة الذاتية .

٣- توفير الاستشارة لهذه الجماعات .

٤- المبادرة بتكوين وإنشاء مثل هذه الجماعات والقيام بالإشراف عليها وتوجيهها .

جماعات التنشئة الاجتماعية

عملية التنشئة الاجتماعية هي عملية بناء الشخصية الإنسانية التي يتحول خلالها الفرد من كائن بيولوجي عند مولده إلى كائن اجتماعي يتعلم ممن سبقوه إلى الحياة وينمي استعداداته ويسهم بدوره في التأثير على ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، وتنقل إليه من خلال هذه العملية ثقافة المجتمع ولغاته ومعتقداته وتقاليده وقيمه وقوانينه ونظمه فيتحول بذلك الطفل من كائن عضوي إلى كائن إنساني أهم خصائصه هو طابعه الاجتماعي (سليمان، ١٩٨٦). وبالتالي فإن جماعات التنشئة الاجتماعية هي جماعات تعمل على نقل المعرفة والقيم والعادات والقوانين المجتمعية وإكساب أعضاء الجماعة المهارات الاجتماعية التي تفيدهم في حياتهم اليومية. ويذكر (Zastrow,١٩٩١) أن هدف جماعات التنشئة الاجتماعية يتلخص في تنمية الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية لدى أعضاء الجماعة وذلك من خلال إكسابهم المهارات الاجتماعية والعمل على زيادة ثقتهم بأنفسهم والتخطيط لمستقبلهم.

ويستخدم المختصون في مجال مهن المساعدة الإنسانية هذا النوع من الجماعات في مختلف المؤسسات الاجتماعية (كالمدارس والمستشفيات ودور الرعاية الاجتماعية والإصلاحيات ومراكز رعاية المسنين والمعاقين والأسرة والطفولة وغيرها من المؤسسات التي تقدم الخدمات الاجتماعية) ومع مختلف الفئات العمرية (فهي تستخدم مع الأطفال لتعليمهم القيم والمبادئ والاتجاهات والسلوكيات المرغوبة اجتماعياً، كما تستخدم مع الشباب

لمساعدتهم -بالإضافة إلى ما سبق- في قضاء وقت الفراغ ووقايتهم من الوقوع في الانحراف، وكذلك تستخدم هذه الجماعات مع كبار السن لممارسة أنواع مختلفة من الأنشطة والأعمال التي تساعدهم في التغلب على بعض المشكلات النفسية والاجتماعية المرتبطة بكبر السن.

ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن الأساليب والبرامج التي تعتمد عليها جماعات التنشئة الاجتماعية غالباً ما تتلخص في الأنشطة الرياضية والثقافية والاجتماعية ومختلف الألعاب ولعب الأدوار، فهي تهدف إلى إكساب أعضاء الجماعة العلم عن طريق العمل.

وأخيراً لا يفوتنا أن نشير إلى ضرورة توفر قائد متمرس يمتلك المعرفة والمهارة والقدرة والاستعداد الذي يمكنه من استخدام الجماعة لتحقيق نمو وتغير أعضائها للأفضل، والذي يساهم بدوره على أداء أدوارهم الاجتماعية بفاعلية أكبر، كما تعتبر مشاركة أعضاء الجماعة في وضع البرنامج وتنفيذه أمر ضروري وأساسي لإنجاز أهداف الجماعة.

واستناداً إلى (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) فقد قسم جماعات التنشئة الاجتماعية إلى ثلاثة أنواع رئيسة هي:

١- جماعات تعليم المهارات الاجتماعية **social skills groups**.

٢- الجماعات المنظمة أو المحكومة **governance groups**.

٣- جماعات الترويح.

ويرى أن جماعات تعليم المهارات الاجتماعية تفيد الأشخاص غير القادرين أو غير المستعدين لتكوين علاقات مع الآخرين أو يجدون صعوبة

في المحافظة على علاقات اجتماعية مرضية كالأطفال الصغار والمراهقين الخجولين والمعاقين من البالغين، حيث إن هذه الجماعات تساعدهم في تشكيل علاقات جيدة كما تساعدهم في تعلم المهارات اللازمة للمحافظة عليها. فالجماعة تعتبر قاعدة للتفاعل والاتصال بين أعضائها كما تستخدم أنشطة متنوعة كلعب الأدوار والسيكودراما والألعاب الخفيفة.

أما الجماعات المنظمة أو المحكومة فيشير (Toseland & Ri-١٩٩٨ vas,) إلى أنها غالباً ما تكون في المؤسسات الإيوائية كمستشفيات الصحة النفسية والمؤسسات الإصلاحية والمراكز العلاجية، حيث إن هذه الجماعات تحتاج إلى درجة أعلى من التخطيط والتوجيه والتدخل من جانب القائد نظراً لخصوصية أعضائها. وقد سبق الإشارة إلى جماعات الترويح في ما تقدم.

الجماعات العلاجية

يعرف (Barler,١٩٩١) العلاج بأنه عملية منظمة وأنشطة مخططة ومقصودة تهدف إلى حل المشكلات، ويرى أن هذه الكلمة مرادفة لمفهوم العلاج النفسي **psychotherapy** والعلاج النفسي الاجتماعي **psycho-social therapy** أو العلاج الجماعي **group therapy**. كما يعرف العلاج الجماعي بأنه أسلوب أو وسيلة للتدخل تهدف إلى مساعدة الأفراد الذي يعانون من مشكلات واضطرابات نفسية أو مشكلات سوء التوافق الاجتماعي وذلك من خلال جمع اثنين أو أكثر من هؤلاء الأفراد تحت توجيه مختص مهني يقوم بحث هؤلاء الأفراد على المشاركة والحديث عن مشكلاتهم أمام الأعضاء الآخرين في الجماعة، والتعبير عن وجهة نظرهم بشأن أفضل الأساليب لحل مشكلاتهم. هذا بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لهم لتبادل المعلومات ووجهات النظر بشأن الموارد التي يمكن الاستفادة منها في هذا الجانب، والمشاركة بخبراتهم النفسية والاجتماعية في وضع ومكان آمن يمكنهم من التعامل مع الصعوبات التي تواجههم والتغلب عليها. ويذكر المؤلف أيضاً أن من الأشكال النموذجية للعلاج الجماعي اجتماع ستة إلى ثمانية أعضاء مع معالج مختص في مكان يحدده المعالج لمدة تسعين دقيقة مرة كل أسبوع.

ويؤكد (Toesland & Rivas,١٩٩٨) أن الجماعات العلاجية تساعد في تغيير سلوكيات أعضائها، والتكيف مع مشكلاتهم الشخصية، وتأهيلهم بعد مواجهتهم لصدمات أو أزمات اجتماعية أو مرضية. ويضيف

أيضاً أن إنجاز أهداف هذا النوع من الجماعات يعتمد بدرجة كبيرة على التزام المعالج بالمعطيات المهنية الأساسية التي تتلخص في الدراسة والتشخيص والعلاج؛ ولهذا يمكن القول إن الجماعات العلاجية تبدأ بعملية الدراسة التي تعتمد على جمع المعلومات ذات الصلة بالمشكلة، وتحديد مسبباتها، والخروج بخطة علاج تتناسب وخصائص كل عضو من أعضاء الجماعة، وينبغي أن يتم كل هذا بمشاركة فاعلة من جانب أعضاء الجماعة وبموافقتهم. كما يشير (**Hubschman١٩٨٣**) إلى أن كثيراً من الدراسات والممارسات الميدانية قد أثبتت نجاح عملية التدخل باستخدام الجماعة لعلاج المشكلات الشخصية والاجتماعية للمرضى بأمراض مزمنة وأسرهم، وذكر منها على سبيل المثال لا الحصر المشكلات المرتبطة بتغيير نمط أو أسلوب الحياة والمعيشة، وصعوبة أداء الأدوار الاجتماعية، والاضطرابات الانفعالية والنفسية والسلوكية، والحمية والأنظمة الغذائية والدوائية، والتحكم في مشاعر الخوف والقلق، والعلاقة مع الآخرين، والحياة الجنسية، والزواج والإنجاب وتربية الأطفال، والنظرة إلى النفس، ونظرة المجتمع إلى المريض، والدعم الأسري، والخدمات والبرامج المجتمعية، ومشكلات تنظيم وقت الفراغ.

ويرى (**Piccard,١٩٨٣**) أن القائد (المعالج) في الجماعات العلاجية هو الخبير **expert**، لأن هذا النوع من الجماعات يتطلب قدراً كبيراً من الاهتمام والتركيز على الأفراد داخل الجماعة، وأن خبرة القائد مستمدة من معرفته بعلم النفس الفردي والعلاج النفسي. فالجماعات العلاجية إذ تركز على «إنجاز أهداف علاجية **treatment goals**» من خلال الالتزام بعمليات

التشخيص **diagnosis** والتقدير **assessment** والتخطيط **planning** التي يقوم بها المعالج وليس الجماعة. كما حدد (**Vinter,١٩٥٥**) مبادئ العمل الأساسية للعمل مع الجماعات العلاجية في الجوانب التالية:

١- تحديد أهداف علاجية واضحة ودقيقة لكل عضو من أعضاء الجماعة.

٢- تحديد أهداف علاجية جماعية (للجماعة ككل) تراعي الأهداف العلاجية الفردية أو الشخصية الخاصة بكل عضو.

٣- مساعدة الجماعة في وضع المعايير والقواعد والقيم المنظمة لعمل الجماعة.

٤- تحديد محتوى الجلسات العلاجية بطريقة تضمن تحقيقها للأهداف السابقة. أما (**Zastrow,١٩٩١**) فيؤكد على أن العلاج الجماعي يتطلب قدراً كبيراً من المعرفة والمهارة والخبرة والقدرة على التوجيه من جانب القائد، خاصة قدرته على معرفة استجابة كل عضو من أعضاء الجماعة لفهم الرسالة التي يريد أن يوصلها إليه ومقدرته على الاستفادة من هذا العمل. ويشير أيضاً إلى أن الهدف من العمل مع الجماعات العلاجية يتركز حول قيام أعضاء الجماعة بدراسة مشكلاتهم بعمق، والبحث عن أساليب وطرائق مناسبة لمواجهتها. ويرى أن تغيير اتجاهات وسلوكيات أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافهم يستلزم من القائد أو المعالج استخدام واحدة أو أكثر من نماذج ونظريات الممارسة المعروفة كالتحليل النفسي **Psychanalysis** والعلاج الواقعي **reality therapy** ونظرية التعلم **learning theory** والعلاج المتمركز حول العميل **client-centered therapy** والسيكودراما.

ويؤكد (Vinter,١٩٧٤) على أن الجماعات العلاجية تعطي أهمية بالغة لمبدأ التفرد **individualization** حيث يشير إلى أن أعضاء الجماعة وإن اشتركوا في المشكلة فإنهم يختلفون في مسبباتها وأعراضها وبالتالي فإن أساليب التدخل والتعامل مع هذه المشكلات ستختلف؛ ولهذا فإن عملية التدخل في الجماعات العلاجية ينبغي أن تراعي الجوانب التالية: تحديد الأهداف العلاجية لكل عضو من أعضاء الجماعة، وأن تعكس هذه الأهداف الحاجات الفعلية أو الحقيقية لكل عضو وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع المشكلة الحالية، وأن يكون الهدف من العلاج هو تخفيف الضغوط التي تواجه الأعضاء، وأن يكون الهدف النهائي للعلاج هو تحسين الأداء الشخصي لكل عضو في الجماعة.

كما يرى (Vinter,١٩٧٤) أن الجماعات العلاجية تمر بخمس مراحل أساسية هي: مرحلة القبول **intake phase**، ومرحلة التخطيط التشخيصي والعلاج **diagnosis and treatment pganning phase**، ومرحلة التكوين والتشكيل **composition and formation phase**، ومرحلة نمو الجماعة والعلاج **development and treatment phase**، ومرحلة التقويم وإنهاء العمل **evaluation and termination phase**.

فالمرحلة الأولى تقتضي مقابلة المتقدمين الراغبين في الانضمام إلى الجماعة وإتاحة الفرصة لهم لتقديم أنفسهم والتعبير عن مشكلاتهم وحاجاتهم، وقيام القائد بتقدير المتقدمين ومشكلاتهم، وتحديد مدى إمكانية استفادة كل متقدم من هذا العمل وقدرة الجماعة على تحقيق أهدافهم.

أما المرحلة الثانية فتتميز بعملية التقدير الشاملة لمشكلة العضو، وتحديد درجة استعداده للعمل، وقدرته على التغيير، وتحديد الموارد المتاحة التي يمكن الاستفادة منها في التعامل مع المشكلات. كما تتضمن هذه المرحلة تحديداً دقيقاً للأهداف العلاجية والتغييرات التي يراد إحداثها خلال عملية التدخل. ويرى (Reid,١٩٧٧) أن مرحلة التشخيص تستلزم الخروج بخطة عمل توضح أساليب التدخل المقترحة واتجاهاتها، وأن هذه الخطة تتطلب جمع مزيد من المعلومات عن الأعضاء وأوضاعهم، واستشارة المختصين.

وفي مرحلة التكوين يقوم القائد بتحديد الأعضاء المكونين للجماعة وجمعهم، ووضع أهداف الجماعة -على الأقل الأهداف الرئيسة- والبدء في تكوين العلاقة المهنية العلاجية مع الأعضاء، ومساعدة الجماعة في وضع برنامجها.

وفي المرحلة الرابعة يقوم القائد بتحديد أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل بصورة دقيقة، وتحديد البرنامج والأنشطة والأعمال والمهام والأساليب العلاجية، وتحديد نوع العلاقة. كما يقوم القائد بتوجيه عمليات التفاعل بطريقة تضمن تحقيق الأهداف العلاجية المتفق عليها مع كل عضو.

وفي المرحلة النهائية يعمد القائد إلى تقويم العمل الجماعي، وتحديد الإنجازات، وإنهاء العمل.

أما (Zastrow,١٩٩١) فيرى أن جلسات الجماعات العلاجية تمر بخمس مراحل أساسية هي:

١- بداية الجلسة starting the meeting.

٢- بناء العلاقة **building a relationship**.

٣- دراسة المشكلة والتعمق فيها **exploring problems in depth**.

٤- البحث عن البدائل والحلول **exploring alternative solutions**.

٥- إنهاء الاجتماع **ending the meeting**.

ويرى أن نجاح العملية العلاجية يتوقف بدرجة كبيرة على قدرة المعالج للتدرج في الانتقال من مرحلة إلى أخرى.

ففي بداية الجلسة يركز المعالج على تهيئة البيئة الآمنة والجو الملائم الذي يساعد أعضاء الجماعة على التعلم والنمو وحل مشكلاتهم وبالتالي فإن هذه الجلسة ينبغي أن تحتوي على العمليات التالية: تعريف المعالج بنفسه وبدوره مع الجماعة، تعريف أعضاء الجماعة بعضهم ببعض، شرح أهداف وطبيعة العمل والفوائد المتوقعة، شرح القواعد المنظمة للعمل، توضيح الأدوار وما هو متوقع من كل عضو عمله داخل الجماعة، الإجابة على أسئلة واستفسارات الأعضاء، الاتفاق على كل ما تقدم. كما يرى (**Kadushin,١٩٧٢**) أن من المفيد في بداية ونهاية العمل طرح ومناقشة أحاديث عامة كالحديث عن الطقس أو مباراة في كرة القدم لمساعدة أعضاء الجماعة على التحدث والمشاركة.

وفي المرحلة الثانية يعمد المعالج إلى تكوين العلاقة المهنية وذلك من خلال تفهم حاجات الأعضاء، وتقدير آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم والاستجابة لها، وإتاحة الفرصة لكل عضو للتعبير عن مشكلاته، وعدم التسرع في إصدار الأحكام واستخدام أساليب التدخل، واحترام قيم

ومبادئ واتجاهات الأعضاء، وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاتخاذ القرارات، وتحقيق المساواة في التعامل، والحفاظ على سرية العمل والتأكيد على أهمية التزام الأعضاء بذلك.

وفي المرحلة الثالثة تبدأ عملية دراسة المشكلة والتعمق في دراستها ومعرفة جميع الجوانب والعوامل المرتبطة بها وذلك بهدف الحصول على صورة واضحة عن طبيعة المشكلة وشدتها وخطورتها وتأثيرها على الأعضاء والوصول إلى تشخيص مناسب لها. ولدراسة المشكلة في الجماعات العلاجية يقترح (Zastrow,١٩٩١) على المعالج وأعضاء الجماعة القيام بالإجابة على التساؤلات التالية:

س١- متى بدأت المشكلة؟ وكم مضى عليها من الزمن؟

س٢- ما هي الأسباب والظروف المصاحبة؟

س٣- ما هي المشاعر الناجمة عن المشكلة؟

س٤- ما هي القدرات النفسية والجسمية والاجتماعية وجوانب القوة التي يمتلكها العضو؟

س٥- كيف يمكن الاستفادة من هذه القدرات؟

س٦- ما هي أساليب التدخل المقترحة للتعامل مع المشكلة والجوانب المختلفة المرتبطة بها؟

س٧- ما هي الصعوبات التي يمكن أن تواجه الأعضاء أثناء عملية حل المشكلة؟

س٨- ما هي أولويات العمل وأي الجوانب التي ينبغي التعامل معها أولاً؟

وفي مرحلة البحث عن الحلول يبدأ القائد بسؤال أعضاء الجماعة عن وجهة نظرهم بشأن الحلول الممكنة لمواجهة الموقف أو المشكلة وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية :

س١ - هل فكرتم في كيفية حل هذه المشكلة؟

س٢ - ما هي الحلول التي يمكن العمل بها لحل المشكلة؟

بعد ذلك يقوم المعالج بتلخيص ما طرح من آراء ووضعها في قائمة بهدف التوسع في مناقشتها ، ومعرفة مدى إمكانية تطبيق كل حل منها ، وتحديد إيجابيات وسلبيات كل حل ، وتحديد الصعوبات والمعوقات المتوقعة ، وتحديد دور كل من المعالج وأعضاء الجماعة في العملية العلاجية ، كما يقوم المعالج بمساعدة أعضاء الجماعة على تحديد الأنشطة الخاصة بكل حل ، وتحديد الموارد الشخصية والمجتمعية التي يمكن الاستفادة منها في تنفيذ الخطة العلاجية ، وكيفية الحصول على هذه الموارد . وأخيراً يقوم المعالج بين فترة وأخرى بمتابعة كل عضو للتعرف على إنجازاته ، ومعرفة الصعوبات التي تواجهه ، وتزويده بالتعليمات والمعلومات والموارد اللازمة ، ومساعدته للمحافظة على الدافع وتوفير الدعم والتشجيع لمواصلة العمل والاستمرار في تنفيذ الخطة .

وفي نهاية العمل أو الاجتماع وبعد أن تصل الجماعة إلى أهدافها ، أو بعد انتهاء الوقت المخصص ، أو عندما يشعر أعضاء الجماعة بعدم رغبتهم في مواصلة العمل يقوم المعالج بتقويم عملية التدخل ، والتعامل مع المشاعر المؤلمة المرتبطة بمرحلة الانفصال كمشاعر القلق والمقاومة والإنكار والهروب إلى المرض .

وأخيراً يمكن أن نلخص أهم النقاط المرتبطة بالجماعات العلاجية في التالي : -

١- إن أهداف الجماعات العلاجية تتمركز حول تغيير السلوك، والإصلاح، والتأهيل، والتكيف، وحل المشكلات الشخصية والاجتماعية.

٢- إن الجماعات العلاجية أداة فاعلة في إحداث التغيير كما أكد على ذلك (Lewin,١٩٥١) حيث أشار إلى أن كثيراً من الدراسات والبحوث أثبتت أن تغيير اتجاهات وسلوكيات الأفراد في الجماعات أسهل بكثير من تغييرها بواسطة العلاقة الفردية.

٣- إن هذا النوع من الجماعات يتطلب قدراً كبيراً من المعرفة والخبرة والمهارة من جانب المعالج.

٤- إن الجماعات العلاجية تعتمد على عمليات مهنية أساسية تتلخص في دراسة المشكلات التي تواجه أعضاء الجماعة، وتشخيصها، ووضع خطط التدخل المناسبة لحلها.

٥- يشترط في الجماعات العلاجية أن يكون حجم الجماعة صغيراً بحيث لا يتجاوز عدد أعضائها عن ثمانية أعضاء حيث إن الجماعة الصغيرة تتيح للقائد فرصة التعمق في دراسة مشكلات أعضاء الجماعة، ومساعدتهم في إيجاد الحلول المناسبة، كما أنها تتيح فرصاً كبيرة لأعضاء الجماعة للمشاركة والتفاعل والإسهام في كل العمليات التي تقوم بها الجماعة، هذا بالإضافة إلى أن الجماعات الصغيرة تمنع إلى حد بعيد ظهور الجماعات الفرعية.

٦- تعطي الجماعات العلاجية أهمية كبيرة على مبدأ التفرد أو الفردية في التعامل حيث إن أعضاء الجماعة وإن اشتركوا في المشكلة فإنهم يختلفون في مسبباتها وأعراضها وبالتالي فإن أساليب التدخل معهم قد تكون مختلفة.

٧- على القائد إتاحة الفرصة للأعضاء للمشاركة في رسم الأهداف، والمشاركة الفاعلة في وضع الخطط العلاجية.

٨- ينبغي أن تتوفر درجة عالية من الانسجام بين أعضاء الجماعات العلاجية خاصة فيما يتصل بالمشكلة والاهتمامات، هذا بالإضافة إلى اشتراكهم في بعض الخصائص كالسن، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي وغيرها من العوامل التي تحقق الانسجام داخل الجماعة وبين أعضائها.

٩- التأكيد على أهمية الإفصاح عن الذات من جانب أعضاء الجماعة **self-disclosure** سواء من خلال التعبير عن المشاعر والانفعالات المرتبطة والناجمة عن المشكلة، أو من خلال توفير الدعم والتعاطف والمساندة الاجتماعية داخل الجماعة.

المراجع العلمية

- الحفني (عبدا لمنعم). (١٩٧٨). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. مكتبة مدبولي.
- سليمان (عدلي). (١٩٨٦). العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية. القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عبد الحميد (عبد المحسن). (١٩٩٢). المدخل في العمل مع الجماعات. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- مصطفى (عادل محمود). (١٩٩٦). الأساسيات في العمل مع الجماعات. الفيوم، دار المروة للطبع والنشر والتوزيع.
- **Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. (٢nd), Washington, DC.: National Association of Social Workers (NASW).**
- **Boyd, N. (١٩٣٥). Group Work Experiments in State Institutions in Illinois. In Proceedings of the National Conference of Social Work (p.٣٤٤). Chicago: University of Chicago Press.**
- **David, W. & Frank, P. (١٩٧٥). Joining Together: Group Theory and Group Skills.**
- **Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.**
- **Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work. (٢nd). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.**

- Gerard, E. (١٩٧٣). Face To Face. Monterey, Calif: Brooks/Cole.

- Hartford, M. & Lawton, S. (١٩٩٧). Groups for the Socialization to Old Age. In Parry, J. (ed). Form prevention to wellness through group work. New York: The Haworth Press.

- Hepworth, D. & Larsen, J. (١٩٨٦). Direct Social Work Practice: Theory and Skills. Chicago, Ill: Dorsey Press.

- Howard, J. (١٩٧٠). Please Touch: A Guided Tour of the Human Potential Movement New York: Mc Graw-Hall.

- Hubschman, L. (١٩٨٣). Hospital Social Work Practice. New York: Praeger Publishers.

- Katz, A. & Bender, E. (١٩٨٧). The Strdngth in Us: Self-hlep Groups in the Modern World. Oakland, CA: Third Party Associates.

- Lewin, K. (١٩٥١). Field Theory in Social Science. New York: Harper & Row.

- Lieberman, M. & Borman, L. Overview: The Nature of Self-help Groups. In Lieberman et al., Self0help Groups for Coping with Crisis.

- Maguire, L. (١٩٨١). Natural Helping Networks and Self-help Groups. In primary.

- Prevention in mental health and social work, ed. Milton Nobel. New York: Council on Social Work Education.

- Paulsen, M., Dunker, K. & Young, J. (١٩٩٤). Activity Group for Emotionally Disturted Children. In Alissi, A. & Mergins, C. Voices from the Field: Group Work Responds. New York: The Haworth Press.

- Piccard, B. (١٩٨٣). An Introduction to Social Work: A Primer. (٣rd). Homewood, Illinois: The Dorsey Press.

- Reid, K. (١٩٧٧). Worker Authenticity in Group Work. Clinical Social Work Journal, Vol.٥, No.١.

- Slavson, S. R. (١٩٤٦). Recreation and the Total Personality. New York: Association Press.

- Smith, A. (١٩٣٥). Group Play in a Hospital Environment. In Proceedings of the National Conference of Social Work (pp. ٣٧٢–٣٧٣). Chicago: Uneversity of Chicago Press.

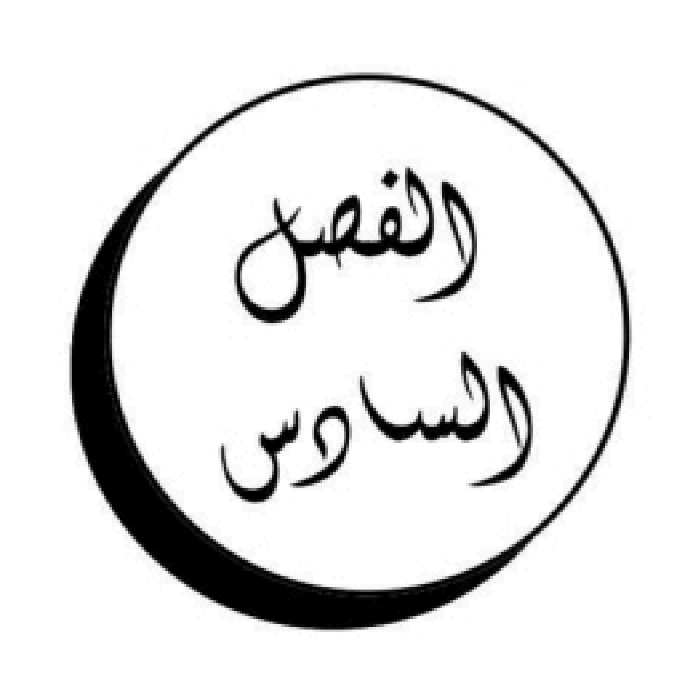
- Steward, L. & John, W. (١٩٧٦). The Open Person... Self-Disclosure and Personal Growth. Columbus, Ohio: Charles E. Mereill, pp. ٤٨–٥٠.

- Toseland, R, & Hacker, L. (١٩٨٢). Self-help Groups and Professionnal Involvement. Social Work,٢٧(٤). ٣٤١–٣٤٧

- Toseland, R. & Rivas, R. (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. Boston: Allyn & Bacon.

- Vinter, R. (١٩٥٥). The Essential Components of Social Group Work Practice. Ann Arbor, MI: Uneversity of Michigan School of Social Work.

- Vinter, R. (١٩٧٤). The Essential Components of Social Group Work Practice. In Glasser, Sarri, & Vinter (eds), Individual change through group. New York: Free Press.
- Wilson, G. (١٩٧٦). Form Practice tw Theory: A personalized history. In R. W. Roberts & H. Northen (eds.), Theory of social work with groups (pp.١–٤٤). New York: Columbia University Press.
- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. (٢nd). Chicago: Nelson-Hall Publishers.



العمل مع الجماعات
المراحل والعمليات

مراحل نمو الجماعة:

- **مرحلة التخطيط**
- **مرحلة البداية**
- **مرحلة الوسط**
- **مرحلة النهاية**

العمل مع الجماعات: المراحل والعمليات

حاول كثير من المتخصصين في مجال العمل مع الجماعات تصنيف المراحل التي يمر بها العمل الجماعي، كما اهتمّوا أيضاً بمعرفة أهم العمليات التي تتضمنها كل مرحلة والتغييرات التي تحدث فيها، والخصائص التي تميّزها عن المراحل الأخرى. كما حاولوا توضيح دور قائد الجماعة في هذه المراحل، وبيان أنسب السبل التي ينبغي عليه اتباعها لتنفيذ العمليات المرتبطة بها. وسنحاول في هذا الفصل التطرّق إلى بعض هذه التّصنيفات والخروج بتصنيف مناسب وشرحه من خلال تلخيص أهم العمليات التي تتضمنها كل مرحلة، مع توضيح موجز لدور القائد في كل مرحلة ومع كل عملية.

تصنيف Bales ١٩٥٠م:

صنفت (Bales, ١٩٥٠) المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات إلى ثلاثة مراحل أساسية هي:

١- مرحلة التّعريف **Orientation phase**.

٢- مرحلة التّقويم **Evaluation phase**.

٣- مرحلة اتخاذ القرار **Decision making phase**.

تصنيف Northen ١٩٦٩م:

وصنف (Northen,١٩٦٩) المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هي:

١- مرحلة التّخطيط وقبول الأعضاء **Planning and intake process**.

٢- مرحلة التّعريف **Orientation**.

٣- مرحلة الاستكشاف والاختبار **Exploring and testing**.

٤- مرحلة حل المشكلات **Problem solving**.

٥- مرحلة الانفصال **Termination**.

تصنيف Klein ١٩٧٢م:

وصنفت (Klein,١٩٧٢) المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات إلى خمسة مراحل أساسية هي:

١- مرحلة التّعريف **Orientation**.

٢- مرحلة المقاومة **Resistance**.

٣- مرحلة التّفاوض **Negotiation**.

٤- مرحلة الشّعور بالألفة **Intimacy**.

٥- مرحلة الانفصال **Termination**.

تصنيف Corey ١٩٨٢م:

يرى (Corey & Others, ١٩٨٢) أن العمل مع الجماعات يمر بأربعة مراحل أساسية هي:

١- مرحلة إعداد الجماعة **Preparing group**.

٢- المرحلة الأوّلية **Initial stage**.

٣- مرحلة العمل **Working stage**.

٤- المرحلة النهائية **Final stage**.

تصنيف Zastrow ١٩٩١م:

ويشير (Zastrow,١٩٩١) أن العمل مع الجماعات يمر بخمسة مراحل أساسية هي:

١- مرحلة القبول Intake phase.

٢- مرحلة اختيار الأعضاء Selection of members.

٣- مرحلة التقدير والتخطيط Assessment and planning.

٤- مرحلة التدخل Intervention.

٥- مرحلة التقويم وإنهاء العمل Evaluation and termination.

تصنيف Schopler & Galinsky ١٩٩٥م:

ويشير كل من (Schopler & Galinsky,١٩٩٥) إلى أن خطوات التدخل مع الجماعات تتلخص في خمسة خطوات رئيسة هي:

١- التكوين Composition.

٢- التقدير Assessment.

٣- وضع الأهداف والتعاقد Goal-setting and contracting.

٤- البرمجة Programming.

٥- التقويم وإنهاء العمل Evaluation and Ending.

وبغض النظر عن اختلاف الباحثين في عدد المراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات ومسمى كل مرحلة فإن بالإمكان تلخيص أهم المراحل التي تمر بها الجماعات في أربع مراحل أساسية هي:

أولاً: مرحلة التخّطيط وقبول الأعضاء **Planning and intake stage**.

ثانياً: مرحلة البداية **Beginning stage**.

ثالثاً: مرحلة الوسط **Middle stage**.

رابعاً: مرحلة النهاية **Ending stage**.

أولاً: مرحلة التّخطيط

عملية التخّطيط من العمليات الأساسية في جميع أنشطة العمل مع الجماعات، والاهتمام بهذه العملية يساعد بدرجة كبيرة في نجاح العمل بصفة عامة. والتخّطيط في الخدمة الاجتماعية **planning in social work** هي عملية تحديد الأهداف، واختيار الوسائل والأساليب المناسبة لتحقيق الأهداف المقترحة، وتقويم الوسائل، وتحديد خطّة عمل مناسبة لمواجهة الموقف أو المشكلة (**Barker,١٩٩١**).

وفي العمل مع الجماعات ينبغي أن تركّز عملية التّخطيط على تحديد الأهداف الأساسية والفرعية من العمل مع الجماعة، وما يمكن أن تحقّقه الجماعة لأعضائها من فوائد. كما ينبغي أن تتضمن هذه العملية تحديداً دقيقاً للبرنامج أو الأنشطة والأعمال التي يقترح العمل بها لتحقيق تلك الأهداف.

وقد أشارت (**Schram & Mandell,١٩٨٦**) إلى أن عملية التخّطيط لتكوين جماعة والعمل معها تستلزم قيام القائد بالإجابة على التساؤلات التالية: -

س١: ما هي أسباب اختيار القائد لطريقة العمل مع الجماعات بدلاً من طريقة الاتصال الشخصي **one-to-one encounter** للتعامل مع الموضوع أو لحل المشكلة؟ وما هي الإيجابيات والسّلبيات المتوقعة من هذا العمل؟

س٢ : ما هي المراحل **phases** التي يمكن أن تمرّ بها الجماعة أثناء عملها؟

س٣ : ما هو الهدف الأساسي **main goals** للجماعة؟ وما هي الأهداف الفرعية أو الثانوية؟

س٤ : ما هي الأنشطة المقترحة لتحقيق الأهداف؟

س٥ : من هم أعضاء الجماعة؟ وما هي خصائصهم؟ وكم عددهم؟

س٦ : ما هي القواعد والإجراءات أو البناء التنظيمي الذي يساعد الجماعة على أداء العمل؟

س٧ : ما هو دور القائد **leadership role** الأساسي؟ وما هي الأدوار الأخرى التي تحتاج إليها الجماعة؟

س٨ : ما هي الشروط التي ينبغي توفيرها في البيئة التي ستعمل فيها الجماعة؟ وما هي تأثيرات هذه البيئة؟

س٩ : ما هي طريقة الاتصال والتفاعل **interaction** المطلوبة بين القائد وأعضاء الجماعة، وبين الأعضاء أنفسهم؟

س١٠ : ما هي الوسائل التي يمكن أن تساعدنا في تقويم **evaluate** ما نقوم به؟

أما (**Corey & Others,١٩٨٢**) فقد أشار إلى أن عملية التخطيط للعمل مع الجماعات تستلزم إجابة القائد على التساؤلات التالية : -

س١ : ما هو نوع الجماعة **type of group** المراد تكوينها؟ وما هي القواعد والإجراءات المنظّمة لعملها؟

س٢ : ما هو دور القائد في الجماعة؟

س٣: من هم أعضاء الجماعة **group members**، أو من هم المستفيدين من هذا العمل؟

س٤: ما هو الهدف الأساسي للجماعة؟

س٥: من سيقود الجماعة؟ وما هي مؤهلاته وخبراته في هذا المجال؟

س٦: أين ستجتمع الجماعة؟ وما هي التجهيزات اللازمة؟

س٧: ما هي المدة الزّمنية المطلوبة لتحقيق الأهداف المقترحة؟

س٨: ما هي الموضوعات التي ستطرح للمناقشة؟

س٩: ما هي أساليب التدخل **intervention tools**، وكيف ستستخدم؟

س١٠: ما هي معايير التّقويم التي سيعتمد عليها القائد لتحديد درجة تحقيق الأهداف؟

س١١: ما هي الإجراءات والأساليب التي سيعتمد عليها القائد في متابعة أعضاء الجماعة ومساعدتهم في تطبيق ما تعلموه داخل الجماعة، وما هي وسائل تقويم عملية التّعلم؟

كما أشار (**Zastrow,١٩٩١**) إلى أن عملية التخطيط لتكوين جماعة يستلزم قيام القائد بالإجابة على التساؤلات التالية:

س١: كم عدد أعضاء الجماعة؟

س٢: ما هي خصائص أعضاء الجماعة من حيث السن والوضع الاجتماعي والانفعالي والاقتصادي والمستوى التعليمي؟

س٣: ما مدى معرفة أعضاء الجماعة بموضوع الجماعة؟

س٤: ما هي درجة استعداد الأعضاء للعمل؟

س٥: ما هي القواعد الأساسية المنظمة لعمل الجماعة؟

ويشير (Zastrow,١٩٩١) إلى أن مفتاح نجاح قائد الجماعة في عمله مع أي جماعة يكمن في اهتمامه بعملية التخطيط والإعداد، كما يؤكد على ضرورة قيام كل قائد بالاستعداد للعمل مع كل جماعة ولكل جلسة من جلسات الجماعة. ويشير أيضاً إلى أن عملية التخطيط لتكوين جماعة جديدة تستلزم قيام القائد بالإجابة على التساؤلات التالية: ما هو الهدف الرئيس والأهداف الفرعية للجماعة؟ كيف يمكن إنجاز هذه الأهداف؟ ما هي خصائص أعضاء الجماعة؟ هل لبعض أعضاء الجماعة حاجات وأهداف خاصة بهم؟ ما هي احتياجات الجماعة المادية؟ ما هو جدول أعمال الجلسة الأولى؟ ما هي الإجراءات والوسائل المقترحة لاتخاذ القرارات؟ هل هناك حاجة لممارسة تمارين معينة؟ وما هي؟ هل هناك داع لتوفير المرطبات أو الأكلات الخفيفة؟ كيف سيتم تنظيم أماكن الجلوس؟ ما هو الجو الملائم الذي يساعد الجماعة على إنجاز أهدافها؟ ما هو المكان المناسب لعقد جلسات الجماعة؟ ما الذي يتوقعه الأعضاء من القائد؟.

أما (Brandler & Roman,١٩٩١) فيشيران إلى أن عملية التخطيط لتكوين جماعة تستلزم قيام القائد بتقدير المحيط المؤسسي الذي ستعمل فيه الجماعة وذلك من خلال معرفة ما هي سياسة وأهداف واتجاهات وخبرات المؤسسة المرتبطة بهذا النوع من الجماعات؟ وما تأثير كل ذلك على العمل من حيث الموارد والمدة الزمنية والدعم المعنوي؟ وما هي علاقة المؤسسة

بالمؤسسات المجتمعية الأخرى؟ وما هو تأثير هذه العلاقة على العمل الجماعي؟ وما هو دور القائد المقترح للمساعدة في إقناع المؤسسة بهذا العمل؟ .

ومن خلال العرض السابق لأهم الآراء المرتبطة بعناصر التخطيط لتكوين الجماعات يمكننا الخروج بالتصور التالي الذي يبين أهم عمليات مرحلة التخطيط والتي تتلخص في التالي :

العملية الأولى: تحديد الأشخاص المستفيدين من العمل الجماعي. إن عملية اختيار أعضاء الجماعة هي إحدى العمليات الأساسية في مرحلة التكوين أو التخطيط، ويجد كثير من العاملين مع الجماعات صعوبة في تنفيذ هذه العملية والقيام بها على الوجه السليم، إذ أنهم لا يتحكمون دائماً في عملية الاختيار، كما أن هذه العملية تتأثر إلى حد بعيد بأهداف وسياسة المؤسسات الاجتماعية، وخبرات العاملين فيها، والإمكانات المتاحة، ونوعية الأنشطة المقترح ممارستها، ونوعية المشكلات التي تواجه الأفراد، ونوعية العلاقات المقترحة بين أعضاء الجماعة وعوامل أخرى عديدة تضع عقبات أمام تنفيذ هذه العملية بالشكل الذي يخدم أهداف الجماعة. ومع ذلك فإن (Reid,١٩٩٧) يرى أن من الممكن التقليل من الآثار السلبية لهذه العوامل من خلال الاهتمام والتركيز على عامل القدرات الاجتماعية الانفعالية للأعضاء **social-emotional capacity**. أما (Vinter,١٩٧٤) فيؤكد على أن أهداف قائد الجماعة من العمل توفر قاعدة أساسية لعملية اختيار أعضائها، فالسبب في تكوين الجماعة والأهداف المقترحة هي محددات عملية الاختيار.

وعلى كل فإن القائد مطالب بتحديد الأشخاص المستفيدين من العمل الجماعي وتحديد حاجاتهم الشخصية التي يمكن إشباعها من خلال الجماعة. حيث يشير (Garvin,١٩٨٧) إلى أهمية هذه العملية في تحقيق التماسك داخل الجماعة ونجاح العمل، كما أكد على أن هذه العملية تتطلب تقديراً دقيقاً للخصائص الشخصية للمتقدمين خاصة من حيث السن، والمهارات الاجتماعية، والسلوكيات، والثقافة، والدوافع، ودرجة الاستعداد للعمل. ويستخدم القائد أسلوب المقابلة الشخصية لكل متقدّم يرغب في الانضمام إلى الجماعة للتعرّف على مدى مناسبة المتقدم لعضوية الجماعة، وإتاحة الفرصة له لاتخاذ القرار بشأن الانضمام. وينبغي أن يضع القائد في اعتباره أن بعض الأشخاص قد يكونوا عبئاً على الجماعة، وأن يحاول الربط بين أهداف العمل الجماعي وحاجات الشخص المتقدم.

ويؤكد كل من (Schopler & Galinsky,١٩٩٥) على أن نجاح العمل الجماعي يتوقف بدرجة كبيرة على حسن اختيار القائد لأعضائها، كما أشارا إلى أن عملية الاختيار تتأثر بعدة عوامل منها: نوع الجماعة وأهدافها، وحاجة الجماعة إلى النمو، والإمكانات المتاحة. ومع ذلك فقد أكدا على أهمية اشتراك أعضاء الجماعة في بعض الخصائص الأساسية كالاشتراك في المشكلة، والحاجات، والاهتمامات، والسن، والميول، والحالة الاجتماعية، وذلك لما لهذه الخصائص من تأثير كبير في تحقيق الانسجام والتماسك داخل الجماعة. كما أن اشتراك أعضاء الجماعة في بعض الخصائص يساعدهم في توفير الدعم والتعاطف والمساندة لبعضهم البعض، ويعمل على زيادة معدلات مشاركا تهم، ويسمح لهم بتبادل

المعلومـات والأفكار والآراء بكل راحة وحـرية وصـدق، ويشجعـهم على التعاون وممارسة الأنشطة المختلفة.

أمـــا (Bertcher & Maple,١٩٨٥ Rose & Edeson,١٩٨٨ Yalom,١٩٨٥) فيشيرون إلى أهمية وجود بعض الاختلافات البسيطة بين أعضاء الجماعة خاصة فيما يتعلق بسلوكياتهم وقدراتهم وذلك بهدف ضمان تعدد الآراء والتوجهات والخبرات والقدرات التي يمكن أن تسهم في مناقشة المشكلات من زوايا وجوانب مختلفة، وتؤدي إلى الخروج باقتراحات وحلول وبدائل متنوعة.

ويرى (Corey & Others,١٩٨٢) أن من التساؤلات التي يطرحها القائد على المتقدمين في مثل هذه المقابلات التالي:

س: لماذا يرغب هذا الشخص في الانضمام إلى الجماعة؟

س: مادرجة استعداده للعمل والتغّير؟

س: ما الذي يأمل تحقيقه من الجماعة؟ وهل الجماعة قادرة على تحقيق ذلك؟

س: ما الذي يريد معرفته عن القائد وعن الجماعة؟

س: هل يفهم أو يدرك الشخص أهداف وطبيعة العمل الجماعي؟

مثل هذه الأسئلة مفيدة جداً في اختيار أعضاء الجماعة وإعدادهم للعمل الجماعي وزرع الثقة وتكوين العلاقة. وينبغي مراعاة أن عملية اختيار أعضاء الجماعة لا تسير دائماً بهذه الطريقة فطبيعة عمل المؤسسة، ونوع المشكلة، وحجم الجماعة كلها عوامل تؤثر في هذه العملية.

استبانة اختيار أعضاء الجماعة

المصدر (Garvin,١٩٨٧:٧٩)

الاسم :

العمر : من ٢٠-٢٥ ( ) ٢٦-٣٠ ( ) أكثر من ٣٠ - ( )

ما هي الأسئلة، والاهتمامات، أو الموضوعات التي ترغب في مناقشتها داخل الجماعة؟

١-   ٢-   ٣-   ٤- لا يوجد.

ما هي هواياتك؟

١-   ٢-   ٣-   ٤-

ما هو شعورك تجاه هذا العمل؟

١- مهتم بشدة ( )   ٢- مهتم إلى حد ما ( )   ٣- غير مهتم ( )

العملية الثانية: تحديد الهدف أو الأهداف الأساسية للجماعة. كل عمل لابد أن يكون عملاً هادفاً وكذلك العمل مع الجماعة، ليس هذا فقط بل نحن بحاجة إلى أن يفهم كل عضو من أعضاء الجماعة الهدف أو الأهداف الأساسية والفرعية للعمل الذي سيشارك فيه. ويشير (Brenner,١٩٨٢) إلى أن من أهم خصائص المعالج الناجح «الهدفية purposefulness» أي أن يكون هادفاً في كل عمل أو نشاط يقوم به، وأن يكون هدفه من العمل خدمة مصالح عملائه، كما وأن عليه توضيح ذلك لعملائه، ويعمل على التأكد من فهمهم لهذه الأهداف. كما يؤكد كل من (Galinsky &١٩٧١ Schopler,) إلى أن عملية اختيار الأهداف ذات أهمية بالغة في العمل مع الجماعات، حيث تعتبر أهداف الجماعة بمثابة الموجه لعملية اختيار أنشطة الجماعة، والمؤثر الرئيس في استراتيجيات وأساليب التدخل، والمعيار الأساس لقياس الإنجازات الفردية والجماعية.

والأهداف في العمل مع الجماعات هي الأسباب الحقيقية وراء تكوين الجماعة والتي يعبر عنها بالأهداف التي تحاول الجماعة مساعدة أعضائها على تحقيقها، وهي عملية مهنية تعتمد على التقدير الدقيق لحاجات أعضاء الجماعة واهتماماتهم (Garvin,١٩٨٧)، كما يؤكد الباحث على أن هذه الأهداف تتأثر وتؤثر في عدة عوامل منها: البرنامج، وأساليب التدخل المقترحة، وعدد الجلسات، وخبرات القائد. أما كل من (Schopler١٩٩٥ & Galinsky,) فيعتبران أهداف الجماعة بمثابة الموجه لأعمال وأنشطة الجماعة ولعمليات التدخل، ويؤكدان على أنها المعيار الأساس لتقويم العمل وقياس الإنجازات.

ويرى (Kelley & Khibaut,١٩٦٩) أن نجاح العمل مع الجماعة يتوقف بدرجة كبيرة على قدرة كل من القائد وأعضاء الجماعة على تشكيل أهداف واضحة ومحددة وواقعية. كما يؤكد (Brabdler & Ro-man,١٩٩١) على أن عملية وضع الأهداف في العمل مع الجماعات تستلزم قيام القائد بتحديد أهداف الجماعة بكل دقة ووضوح، وتحديد مدى ارتباط هذه الأهداف بحاجات أعضاء الجماعة، وما هو نوع الجماعة؟ وكيف ينظر الأعضاء إلى هذه الأهداف؟ وكيف يمكن تقويم أهداف العمل؟. ولهذا فإن القائد مطالب بتوضيح أهداف العمل لكل عضو من أعضاء الجماعة، وعليه استخدام جميع مهاراته في سبيل تحقيق ذلك. كما ينبغي عليه التأكد من فهم الأعضاء لهذه الأهداف وذلك باستخدام كل الوسائل والأساليب والمهارات الممكنة.

وذكر (Zastrow,١٩٩١) أن كثيراً من الدراسات قد أشارت إلى خصائص الجماعات الناجحة والتي لخصها المؤلف في التالي:

١- الجماعات الناجحة هي التي تتميز أهدافها بالوضوح والقابلية للقياس.

٢- الجماعات الناجحة هي الجماعات التي يقتنع أعضاؤها بأهدافها ويقبلونها، ويرون أن أهدافها مرتبطة بمشكلاتهم، أو تكون أهداف الجماعة ذات معنى لهم، ويؤمنون بقابلية هذه الأهداف للتطبيق والإنجاز.

٣- الجماعات الناجحة هي التي تستطيع إنجاز الأهداف الشخصية لكل عضو في الجماعة والأهداف الجماعية من خلال ممارسة نفس الأنشطة والمهام والأعمال.

٤- الجماعات الناجحة هي الجماعات التي تتصف أهدافها بالصعوبة النسبية والتحدي والقابلية للنجاح والفشل.

٥- الجماعات الناجحة هي التي تستطيع أن توفر لأعضائها الموارد والإمكانات اللازمة لتحقيق أهدافهم الشخصية والجماعية.

٦- الجماعات الناجحة هي الجماعات التي يتوفر فيها درجة عالية من الانسجام والتنسيق والتعاون بين أعضائها.

٧- الجماعات الناجحة أيضاً هي الجماعات التي توفر الجو الملائم للتعاون والتعبير عن الرأي والمشاعر بكل حرية وصراحة.

ويشير (Schopler & Galinsky,١٩٩٥) إلى أن أهداف العمل مع الجماعات تتشكل عادة من خلال عملية البحث عن أرضية مشتركة للتوقعات المختلفة لكل من الأعضاء والقائد والمؤسسة. فأهداف العمل مع الجماعات لا تعني بالضرورة الاقتصار على حاجات الأعضاء فقط، بل تتأثر أيضاً بإمكانات القائد وقدراته وتوجهاته وخبراته، كما تتأثر بأهداف وسياسة وإمكانات المؤسسة المشرفة. ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الأهداف في العمل مع الجماعات هي: الأهداف الفردية الخاصة بكل عضو من أعضاء الجماعة. والأهداف الجماعية التي يشترك فيها مجموعة من أعضاء الجماعة. والأهداف الجماعية العامة التي تتطلب تغييراً في أسلوب التفاعل بين الأعضاء. كما يؤكد على ذلك (مصطفى، ١٩٩٦) حيث يرى أن أهداف الجماعة سواء كانت قريبة المدى أو بعيدة المدى فإنه يجب وضعها وفق ثلاثة معايير أساسية هي: المسؤولية المهنية لقائد الجماعة، ووظيفة وأغراض المؤسسة، وأهداف الجماعة كأفراد وكجماعة. أما كل من

(Kelley & Khibaut,١٩٦٧) فيفرقان بين أربعة أنواع من أهداف العمل مع الجماعات:

١- الأهداف المؤسسية المرتبطة بالأهداف العامة للمؤسسة وسياستها وغالباً ما يعبر عن هذه الأهداف بصفة العمومية كإصلاح الأحداث الجانحين، وتعليم الأسر البديلة، والخدمات الاجتماعية للمرضى بأمراض مزمنة، والإرشاد الطلابي، والوقاية من الانحراف، والخدمات الاجتماعية للمعاقين.

٢- أهداف قائد الجماعة والتي ترتبط في جزء منها بتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها، والقيام بواجباته ومسؤولياته المهنية، أم الجزء الآخر فيرتبط بآماله وطموحاته في تنمية قدراته ومهاراته وزيادة خبراته في مجال العمل مع الجماعات بصفة خاصة والعمل الإنساني المهني بصفة عامة.

٣- أهداف أعضاء الجماعة وهي الآمال والتوقعات والأهداف التي يريد كل عضو في الجماعة إنجازها، ويعبر أعضاء الجماعة عن هذه الآمال والتوقعات خلال مقابلات القبول. وغالباً ما ترتبط أهداف أعضاء الجماعة بإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية كالحاجة إلى النمو، والانتماء، والحصول على المكانة والتقدير، وتكوين العلاقات مع الآخرين، والشعور بالأمن، وتقبل الآخرين، واكتساب المهارات الاجتماعية، وحل المشكلات والتغلب على الصعوبات.

٤- أهداف الجماعة ككل والتي تظهر نتيجة لعملية التفكير الجماعي التي تحدث خلال المراحل الأولى من العمل، حيث يبدأ أعضاء الجماعة

بالتفكير في أسباب انضمامهم إلى الجماعة، وما يريدون إنجازه، وكيف سينجزونه. ويرى (Cartwright & Zander,١٩٦٨) أن تشكيل الأهداف الجماعية يتطلب القيام بعملية التوفيق بين مختلف الأهداف والآمال والتوقعات الفردية والجماعية والمؤسسية والقيادية وصياغتها بطريقة تراعي جميع هذه الجوانب.

أما (Kelley & Khibaut,١٩٦٩) فقد أشارا إلى أن عملية تشكيل أهداف الجماعة تستلزم قيام كل من القائد وأعضاء الجماعة بتحديد الاهتمامات المشتركة، والتفكير في الطرائق المختلفة لمناقشة هذه الاهتمامات وتحديد أساليب التعامل معها، ومناقشة طبيعة العلاقة بين اهتمامات كل عضو وقيمة كل اهتمام. وأكد الباحثان على أن عملية تحديد الأهداف ينبغي أن تتم في جو من التعاون والمشاركة، كما أن نجاح هذه العملية يعتمد على مدى توفر المعلومات اللازمة عن القضية أو الموضوع أو المشكلة، وأسلوب المناقشة، وطريقة تبادل المعلومات، وقدرة الأعضاء على التعبير عن حاجاتهم وآرائهم ومشاعرهم بكل حرية وصراحة.

وللعمل مع الجماعات -كما أشرنا سابقاً- أهداف متعددة ومختلفة، حتى في الجماعة الواحدة فنرى أن كثيراً من الجماعات تغير من أهدافها مع مرور الوقت وخلال مراحل نموّها المختلفة وذلك حسب المتغيرات والظروف المستجدّة. فقد تكّون الجماعة لهدف تعليمي ثم ومع مرور الوقت تغيّر هدفها ويصبح هدفاً علاجياً وهكذا. ويشيع هذا التغيير في الجماعات التي يشعر أعضاؤها باستفادتهم من العمل، وتكون درجة انتمائهم إلى الجماعة قوياً، وتتميز علاقاتهم بالتماسك والقوة والفاعلية والتعاطف والمساندة.

كما تختلف أهداف العمل مع الجماعات وذلك باختلاف مجالات الممارسة، فالجماعات التي تتعامل مع المرضى بأمراض مزمنة تحدّد أهدافاً خاصة لها ترتبط ارتباطاً مباشراً باحتياجات أعضائها كالبحث عن أدوار جديدة في الحياة، وتعليم المرضى، وتعليم أسرهم، وممارسة الأنشطة، والعلاج (Conger & Moore,١٩٨١) أما (Schopler, Galin-١٩٨٥ sky, & Alicke,) فيؤكدون على أن أهداف العمل مع الجماعات تتراوح بين الأهداف العلاجية الفردية كالعمل على خفض معدلات العنف أو السلوك العدواني لدى أعضاء الجماعة، إلى علاج أوضاع الجماعة من خلال تبادل المشاعر والمعلومات والخبرات، إلى الإنتاج الجماعي كالخروج بقوانين وقواعد تنظم مواعيد الزيارة في مركز إيوائي.

ويرى (Toseland and Rivas,١٩٩٨) أن العمل مع الجماعات العلاجية يسعى إلى تحقيق أغراض متنوعة كالتعليم، والنمو، والعلاج، والتنشئة الاجتماعية، ويرى أن درجة تدخل القائد مع الجماعة يختلف باختلاف نوع الجماعة ففي بعض أنواع الجماعات يكون تدخل القائد محدوداً ويتركز حول مساعدتها على تفهم مشكلاتهم، ومعرفة العوامل المسببة لها، وتزويدهم بالمعلومات والتعليمات والتوجيهات والنصائح والموارد التي تساعدهم في مواجهة هذه المشكلات. وفي جماعات أخرى يكون تدخل القائد أكثر وضوحاً من حيث اعتماده على نظريات ونماذج الممارسة النفسية والاجتماعية لتعديل وتغيير الاتجاهات والقيم والمفاهيم والمبادئ والأفكار؛ وذلك باستخدام مفاهيم وافتراضات هذه النظريات والنماذج بشكل منظم ومدروس لإحداث التغيير المطلوب. ولهذا فإن

تحديد أهداف العمل مع الجماعة سيكون ذا فائدة كبيرة في تحديد درجة تدخل القائد مع الجماعة، وتحديد الأدوار التي ينبغي عليه القيام بها مع الجماعة، وتحديد النظريات والنماذج والأساليب والقواعد المهنية التي سيعتمد عليها في إنجاز الأهداف الشخصية لأعضاء الجماعة والأهداف الجماعية ككل.

ومن المهم أيضاً في عملية وضع الأهداف مشاركة أعضاء الجماعة في هذه العملية وذلك من خلال سؤالهم عن أسباب انضمامهم إلى الجماعة. ويستخدم القائد مجموعة من المهارات لتحقيق مشاركة أعضاء الجماعة في عملية تحديد الأهداف منها: -

١- مهارة استخدام الاستبانات **questionnaires** التي تتضمن مجموعة من العبارات المرتبطة بوجود العضو في الجماعة (١٩٨٢ **Corey &Others,**) مثل: -
- ما أريده من هذه الجماعة هو...........................
- بالتفكير في عملي مع هذه الجماعة لمدة ٦ أسابيع، أريد أن أحقق......
- خوفي من وجودي في هذه الجماعة هو.................
- من أهم الموضوعات التي أرغب طرحها في هذه الجماعة.........
- الشيء الوحيد الذي أريد أن أغيره في شخصيتي هو..........
- ما أحبّه في نفسي هو.............................

٢- مهارة استخدام قائمة المشكلات **problem checklist** والتي تساعد أعضاء الجماعة في تحديد المشكلات التي يرغبون في التعامل معها داخل الجماعة. ويتلخص هذا الأسلوب في وضع قائمة بالمشكلات التي

تواجه أعضاء الجماعة، ويطلب من كل عضو ترتيب هذه المشكلات حسب أهميتها بالنسبة له . مثال ذلك القائمة التالية لمشكلات المراهقين والتي تتضمن مجموعة من المشكلات التي تواجه بعض الأفراد في هذه المرحلة العمرية، حيث يطلب من أعضاء الجماعة ترتيب هذه المشكلات حسب درجة أهميتها بالنسبة إليهم، ومن خلال هذا الأسلوب يتعرف القائد على أهم المشكلات التي تواجه أعضاء الجماعة ويبدأ في مساعدتهم للتعامل معها .

نموذج قائمة المشكلات

المصدر: (Corey, G. & Others ١٩٨٢م)

رتّب المشكلات التالية حسب أهميتها بالنسبة لك:

(   ) الشعور بتقبّل جماعة الأصدقاء.

(   ) تعلّم كيفية الثّقة بالآخرين.

(   ) تعلّم كيفية التعامل مع أفراد أسرتي وتكوين علاقة جيدة معهم.

(   ) التعرّف على ما هو مهم وقيّم بالنسبة لي.

(   ) معرفة ما إذا كنت إنساناً سوياً طبيعياً أم لا.

(   ) التعامل مع مشاعري وسلوكي.

(   ) التفكير في مستقبلي.

(   ) التفكير في البحث عن عمل أو وظيفة مناسبة.

نموذج لاستبانة تقدير الأهداف

المصدر (Garvin,١٩٨٧:٥٦-٥٧)

١- وضح مدى رغبتك في الانضمام إلى الجماعة.

أرغب بشدة (   )   أرغب إلى حد ما (   )   لا أرغب (   )

٢- ضع علامة أمام الموضوعات التي ترغب في مناقشتها داخل الجماعة.

ـــــ العلاقة مع الزوج/ الزوجة.

ـــــ العلاقة مع الأبناء.

ـــــ العلاقة مع الأصدقاء.

ـــــ العمل/ المدرسة.

ـــــ مشاعر عدم الراحة (الخوف، الحزن، القلق).

ـــــ المستقبل.

٣- هل شاركت في جماعات سابقة ناقشت أموراً شخصية؟

نعم (   )   لا (   )

٤- في حالة الإجابة بنعم ما هو رأيك عنها؟

٦- ما هي أهم الصفات التي يمكن أن تنطبق عليك؟

ـــــ أنا أتحدث كثيراً.

ـــــ أنا لا أتحدث إلا نادراً.

ـــــ أجد صعوبة في تكوين علاقات مع الآخرين.

ـــــ أنا سريع الغضب.

ـــــ أتحدث عن نفسي وعن أموري الشخصية بسهولة.

ـــــ من الصعب أن أتحدث عن نفسي أو أموري الشخصية أمام الآخرين.

ـــــ تأثيري على الآخرين ضعيف جداً.

ـــــ لي تأثير قوي على الآخرين.

العملية الثالثة: تحديد السلوكيات والمهارات المراد إكسابها أعضاء الجماعة.

خلال الجلسات الأولى يقوم القائد بمساعدة أعضاء الجماعة وتشجيعهم للاستفادة إلى أقصى حد ممكن من العمل الجماعي. ويستخدم في سبيل تحقيق هذا الهدف مجموعة كبيرة من المهارات والأساليب منها ما اقترحه (Corey and Others,١٩٨٢) وسموه (دليل التعليمات والمقترحات الخاصة بأعضاء الجماعة) وهذا الدليل يتضمن مجموعة من المقترحات والتعليمات لتوجيه مشاركة أعضاء الجماعة، والتي تزود في نفس الوقت أعضاء الجماعة بفكرة عامة عن طبيعة العمل ونوعية السلوكيات المراد اكتسابها ويتضمن هذا الدليل التعليمات التالية:

- حاول قدر الإمكان أن تكون منتبها ومركزاً على كل ما يحدث داخل الجماعة.
- كن مرناً، ولا تقّيد نفسك بموضوع أو مشكلة واحدة.
- لا تنتظر أن يطلب منك الآخرون المشاركة، بل بادر إلى ذلك كلما أردت ذلك.
- انتبه إلى المشاعر التي تنتاب الجماعة، وعبّر عن رأيك تجاهها.
- عبّر عن أفكارك ومشاعرك دون خوف أو تردّد.
- كن عضواً فعّالاً ونشيطاً لأن ذلك سوف يساعدك في تحقيق أهدافك.
- لا تتوقع أن يحدث التغيير مرّة واحدة وبسرعة، بل عليك بالصبر والأناة.
- حاول أن تشّجع نفسك وتكافئها على كل عمل جيد.
- لا تنتظر أن يقّدر الآخرون ما تقوم به.

- لا تتوقع أن تكون مفهوماً دائماً من أعضاء الجماعة، حاول أن توضّح وجهة نظرك بأكثر من أسلوب.
- لا تتوقع أن تفهم الآخرين في الجماعة، وعليك أن تتقبل وجهة نظر الآخرين وتحترمها.
- تجنّب مقاطعة الآخرين وكثرة الأسئلة وتوجيه النصائح.
- كن مستعداً لمشاركة أعضاء الجماعة بخبراتك ومشاعرك ومعلوماتك.
- تجنّب السخرية والاستهتار بالآخرين.
- كن مستجيباً ومتعاوناً مع قائد الجماعة.
- اكتشف أساليب المقاومة التي تمنعك من الاستفادة من العمل مع الجماعة.
- اعمل على الاستفادة مما تعلمته داخل الجماعة وذلك بتطبيقه خارجها.
- عّبر عن مشاعر الفرح والفخر والاعتزاز والرضى كل ما أحسّست بذلك.
- تحمّل مسؤولية أعمالك وتصرفاتك.

هذا النوع من الأسئلة يساعد أعضاء الجماعة في معرفة ما هو متوقع منهم عمله داخل الجماعة، بالإضافة إلى أنها تكسبهم المهارات والسلوكيات المرغوبة والتي يحتاجون إليها في تعاملهم اليومي مع الآخرين.

العملية الرابعة: تحديد البرنامج الأساس. عرّف (أحمد، ١٩٧٧ : ١٨) البرنامج في خدمة الجماعة بأنها «الأداة التي تستخدم كوسيلة من وسائل العمل مع الفرد داخل الجماعة وأن البرنامج يتضمن مجموعة من الأنشطة المختلفة التي تعمل على تحقيق أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل. وأن الأنشطة هي كل ما يتم في الجماعة من مظاهر سلوكية سواء كانت مثيرات أم

استجابات تؤثّر على المشاركين فيها وتقودهم إلى النّمو والتقدم عن طريق ما يحدث في الجماعة من تفاعلات وما يكتسبه الأعضاء من خبرات وتجارب». فالبرنامج في العمل مع الجماعات هو كل ما يحدث داخل الجماعة من نشاط سواء كان هذا النشاط مقصوداً أم غير مقصود وسواء كان إيجابياً أو سلبياً، حيث يستفيد أعضاء الجماعة من كل ما يحدث داخل الجماعة في اكتساب الخبرات والمهارات المختلفة.

وتشير كثير من الدراسات المتخصصة في مجال العمل مع الجماعات إلى إن أهم ما يميز هذه الطريقة عن بقية طرائق التدخل الأخرى في مهن المساعدة الإنسانية هو اعتمادها على استخدام الأنشطة والخبرات الجماعية المنظمة لتوجيه جميع عمليات الجماعة. ويشير كل من (Schopler١٩٩٥ and Galinsky,) إلى أن الجماعات تستخدم أنشطة مختلفة ومتنوعة بهدف توجيه عملياتها، وتكوين العلاقات وتعزيز عمليات المشاركة وتحمل المسؤولية بين أعضائها وإحداث التغييرات المرغوبة فيهم، ولخص بعضاً من هذه الأنشطة في التالي: المناقشات العلاجية الموجهة directive ther-apeutic discussion، والألعاب games، ولعب الأدوار role play، والتمارين exercises، والفنون arts، والتخيلات الموجهة guided imagery والهوايات hobbies، والطبخ cooking، لقد أشارت كثير من الدراسات في مجال العمل مع الجماعات إلى أن استخدام الأنشطة اللفظية verbal وغير اللفظية nonverbal لتوجيه أعمال الجماعات أصبح السمة المميزة والعلامة البارزة في طريقة العمل مع الجماعات (Middleman١٩٦٨-١٩٨٠, Simon١٩٧١).

ولأهمية البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات فكر كثير من المختصين والممارسين في استحداث أنشطة وأساليب وبرامج جديدة بهدف استخدامها في مجال العمل مع الجماعات والاستفادة منها في تحقيق الأهداف الفردية الجماعية، كما حاول بعضهم إيجاد أدوات ومقاييس لقياس مدى فاعلية هذه الأنشطة وقدرتها على تحقيق أهدافها، وكان ذلك سبباً في تعميم بعض الأنشطة نظراً لما حققته من فاعلية في عمليات التدخل الجماعي. لقد نمت وتطورت أساليب وأنشطة العمل مع الجماعات حتى أصبح ينظر إلى بعضها اليوم كأساليب وأنشطة أساسية في هذه الطريقة لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من الجماعات. ومن هذه الأنشطة التالي: المحادثات العلاجية الموجهة، والتعليم **education**، والتدريب والتمرين، وتقديم المشورة **counseling**، والقراءة **reading**، وتقديم النصح، واللعب الحر أو التلقائي **free play**، والتزود بالمعلومات أو «التغذية الاسترجاعية **feed back**»، والاستبصار **insight**، والتمثيل **modeling**، ولعب الأدوار، والتنفيس **catharsis**، والسيكودراما **psychodrama**.

ويمكن القول إن أهم الوسائل والأساليب والأدوات والنشاطات والمهارات التي يعتمد عليها قائد الجماعة في إنجاز أهداف الجماعة تتلخص في الجوانب التالية:

١- العلاقة المهنية المبنية على التفاهم، والصراحة، والاحترام والتقدير، والتعاطف، والهدفية، والدعم والمساندة.

٢- العلاقة بين أعضاء الجماعة المبنية على الصدق، والتعاون، والتعاطف

والدعم والمساندة، والرغبة في المساعدة والمشاركة، واحترام الآخرين، وتقبل العمل وتحمل المسؤولية.

٣- عمليات الجماعة كالتماسك، والتفاعل، وعوامل الجذب والطرد، والقيم والثقافة.

٤- عمليات الاتصال اللفظي كالمناقشة والحوار أو الكلام.

٥- عمليات الاتصال غير اللفظي كالنشاطات الحركية، واللعب، والخبرات.

٦- البيئة المحيطة بالجماعة سواء البيئة الداخلية (المؤسسة، أو الخارجية (المجتمع).

والبرمجة أو إعداد البرنامج في العمل مع الجماعات هي عملية تحديد الأنشطة والأعمال والمهام والأساليب التدخلية التي ينبغي أن يقوم بتنفيذها كل من القائد وأعضاء الجماعة للوصول إلى الأهداف المتفق عليها، وهي عملية أساسية تتطلب مشاركة فاعلة من جانب القائد والأعضاء، واهتماماً خاصاً بتحديد مدة تنفيذ كل نشاط أو عمل، وتحديد طريقة التنفيذ والممارسة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات والواجبات الفردية والمشتركة. حيث يؤكد (Schopler & Galinsky,١٩٩٥) على أن عملية البرمجة تستلزم قيام كل من القائد وأعضاء الجماعة بتحديد الأنشطة التي ستعتمد عليها الجماعة في تحقيق أهدافها، وتحديد طريقة ممارسة هذه الأنشطة، وتحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عنها. أما (Vinter,١٩٧٤) فيرى أن عملية البرمجة تتطلب من القائد مراعاة ثلاثة عناصر أساسية تتشكل أو تتألف منها جميع الأنشطة وهي:

١- المجال المادي للنشاط **physical field** الذي يشير إلى مكان ممارسة النشاط كغرفة الاجتماعات، والملعب، والأجهزة والأدوات والأشياء المادية والاجتماعية الضرورية لممارسة النشاط كالكرة، والملابس، وجهاز الفيديو، ووسائل الإيضاح والشرح المختلفة.

٢- عناصر ومقومات أداء النشاط **constituent performances** التي تتضمن المهارات والسلوكيات الأساسية والضرورية والواجب توافرها في ممارس النشاط كالقدرة على قذف الكرة والإمساك بها، والقفز، والجري، والمناقشة. كما يتضمن هذا الجانب أيضاً معرفة الممارس لطريقة وأسلوب ممارسة النشاط.

٣- السلوكيات الاستجابية **respondent behaviors** التي تدل على ردة فعل وتصرفات المشاركين -اللفظية وغير اللفظية- المترتبة على ممارسة النشاط، وهو ما يسمى أيضاً بالتفاعل كقول العضو نعم، ولا، وأحسنت، وجميع الكلمات والجمل المنطوقة المترتبة على عملية التفاعل وممارسة النشاط، هذا بالإضافة إلى الاستجابات غير اللفظية كالابتسامة، والإيماء.

ويرى (**Schram & Mandell**,١٩٨٦) أنه بغض النظر عن أهداف الجماعة أو المرحلة التي تمرّ بها فإنها تعمل وفق خطة مدروسة لتنفيذ نوعين من النشاطات الأساسية هما:

١- النشاطات المبرمجة **programmatic activities** التي وضعت خصيصاً بقصد تحقيق أهداف أعضاء الجماعة والجماعة ككل، ومن ذلك المحادثة **discussion** والحوار والنقاش والرحلات ولعب الأدوار

والاستماع إلى الخبراء والقراءة والتعبير عن المشاعر **role playing** والمشاركة والتمثيل .

٢- النشاطات التي تحافظ على استمرارية الجماعة والتي تتمثّل في الاتصال بالأعضاء المنقطعين والمنسحبين والمتغيبين ، وإعداد الأعضاء الجدد في الجماعة ، ومراعاة ظروف أعضاء الجماعة عند تحديد مواعيد الجلسات ، وإعداد قائمة بأسماء وعناوين أعضاء الجماعة والمتابعة المستمرة لتحديث بياناتها .

كما اقترح **Lawrence Shulman** مجموعتين من النشاطات الأساسية المرتبطة بالعمل مع الجماعات هي :

١- النشطات أو الأساليب المعرفية العقلية **pognitive techniques** التي تستلزم المعرفة " **Knowing** " .

٢- والنشاطات أو الأساليب العملية الفعلية **transitive techniques** التي تتطلب الفعل أو العمل " **doing** " **(Piccard,١٩٨٣)** .

فمن الأساليب المعرفية التي يستخدمها القائد مع الجماعة ما يلي : -

١- المساعدة في تحديد أهداف الجماعة .

٢- المساعدة في تحديد الصعوبات والمعوقات التي تواجه أعضاء الجماعة .

٣- توضيح المفاهيم والمصطلحات المتوقع استعمالها في العمل .

٤- تفسير وتوضيح السلوكيات داخل الجماعة .

٥- توضيح التعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن أعضاء الجماعة .

٦- الانتباه للمشاعر الشخصية .

أما الأساليب العملية فهي الأساليب التي تتعامل مع عمليات الاتصال وعمليات المساعدة في حل المشكلات ومن هذه الأساليب ما يلي : -

١- حث أعضاء الجماعة على التحدث والتعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم إلى الحد الذي يسمح بفهمها مثاله : (العضو : نعم، ولكن. . . . . يقف عن الحديث، القائد : ولكن ماذا؟ أكمل).

٢- الحد من التعبيرات الشديدة أو القوية أو المؤثرة الصادرة عن الأعضاء تجاه بعضهم مثاله : (العضو : أنا أكرهك ! القائد : يبدو عليك الغضب الشديد، ما الذي أغضبك إلى هذه الدرجة؟).

٣- إعادة توجيه الرسالة إلى العضو المقصود بالحديث مثاله : (العضو : علي دائماً يتأخر ! القائد : لماذا لا تقول هذا لعلي؟).

٤- البحث عن الحقائق وليس المشاعر من خلال توجيه الأسئلة مثاله : (القائد : متى؟ وكيف؟ وأين؟ ولماذا؟).

٥- الاستماع والإنصات الواعي والمركز. وهذا الأسلوب يظهر واضحاً وجلياً بدرجة أكبر أثناء قيام أعضاء الجماعة بالتعبير عن مشاعرهم مثاله (القائد : كيف كان شعورك بعدما ضربت ابنك؟).

٦- استخراج المشاعر وإتاحة الفرصة للتعبير عنها.

٧- الاستجابة لمشاعر أعضاء الجماعة مثاله : (القائد : أقدّر مشاعر الذنب التي انتابتك بعد ضربك لابنك.).

٨- المشاركة بالمشاعر مثاله : (القائد : لقد مررت بنفس تجربتك وشعرت بنفس الشعور عندما. . .).

٩- البحث عن الدعم والمعونة النفسية من بقية أعضاء الجماعة وذلك من خلال توجيه الأسئلة التي تدعم هذا الجانب مثاله: (القائد: ما هو شعورك من مشكلة فلان؟).

العملية الخامسة: تحديد البناء الرسمي للجماعة. وتتضمن هذه العملية خمسة عمليات فرعية هي:

١- تحديد حجم الجماعة.

٢- تحديد نوع العضوية.

٣- تحديد شروط العضوية.

٤- تحديد المدة المطلوبة لإنجاز العمل.

٥- تحديد مكان عقد الجلسات والتجهيزات المطلوبة.

حجم الجماعة أحد العوامل الأساسية المؤثرة في العمل الجماعي وعلى أعضاء الجماعة والقائد؛ ولهذا فإن على قائد الجماعة الاهتمام بتحديد الحجم أو العدد المناسب لكل جماعة. ويختلف حجم الجماعات تبعاً لاختلاف أهدافها فالجماعات التعليمية وجماعات التنشئة الاجتماعية غالباً ما تكون كبيرة الحجم (من ١٥ إلى ٢٠ عضواً)، بينما يرى كثير من المختصين أن الجماعات العلاجية لا تتحمل أكثر من ٦ إلى ٨ أعضاء فقط. حيث يرى الباحثان (Schram & Mandell,١٩٨٦) أن تحديد حجم الجماعة يتأثر بعدّة عوامل منها: نوع المشكلة، والهدف من العمل، وحجم الأعمال والأنشطة المراد تنفيذها، وخبرات القائد، وخصائص الأعضاء من حيث السن والخبرات السابقة المرتبطة بالعمل الجماعي والقدرة على الاتصال

والتفاعل . كما يؤكد (Garvin,١٩٨٧) على أن عملية تحديد حجم الجماعة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهدافها ، وأن على القائد إدراك وفهم تأثير حجم الجماعة على العمليات التي تظهر داخل الجماعة ، ويشير إلى أن الجماعات الصغيرة العدد (من ٤ إلى ٨) تكون أكثر تماسكاً وتفاعلاً ، كما تتيح لأعضائها فرصاً أكبر للمشاركة والتعبير عن مشكلاتهم .

ويشير (Reid,١٩٨٧) إلى أن الجماعات الكبيرة -التي يزيد عددها عن عشرة أعضاء- تميل نحو الغفلة وعدم التركيز سواء من جانب الأعضاء أو القائد ، ويصعب عليها الوصول إلى اتفاق أو إجماع ، وتكون معدلات مشاركة أعضائها منخفضة ، وترتفع فيها الحاجة إلى تدخّل القائد . أما الجماعات صغيرة العدد -من ٣ إلى ٨ أعضاء- فإنها على العكس من ذلك فهي تتيح لأعضائها فرصة أكبر للمشاركة ، وتتميّز بالتركيز في التعامل مع المشكلة وحاجات أعضائها ، وتسهل فيها مهمة الوصول إلى اتفاق أو إجماع ، كما تتميز العلاقة بين أعضائها بالقوة والتماسك ، وتساعد القائد في التعامل مع سلوكيات كل أعضائها . ويضيف (Reid,١٩٧٧ : ٧) بقوله : «إن الجماعات صغيرة العدد أكثر فاعلية وتأثيراً في إحداث النمو والتغيير ، خاصة إذا توفر لها عاملان أساسيان : المساندة النفسية الفاعلة effective psychological support، والاستشارة المناسبة التي تدفع وتحفز أعضاءها للنمو والتغيير . كما يؤكد (Vinter,١٩٧٤) على أن الجماعات الصغيرة (من ٣ إلى ٦) توفر فرصاً أكبر لأعضائها للمشاركة ، وتخلق الاهتمام بينهم ، وتزيد من معدلات الاستفادة من العمل الجماعي ، وتمنع ظهور الجماعات الفرعية subgroups السلبية ، وتزيد من قدرة القائد على

التعامل معها، كما تزيد من معدلات الإنتاج وإنجاز الأهداف. ولهذه الأسباب فإن القائد مطالب بتحديد الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بحجم الجماعة واتخاذ القرار المناسب بهذا الشأن».

وعموماً نستطيع أن نلخص أهم العوامل التي تؤثر في عملية تحديد حجم الجماعة في التالي :

١- المهارات الخبرات التي يمتلكها قائد الجماعة، فالقائد الجديد أو محدود المهارات والخبرة يفضل أن يتعامل مع جماعات صغيرة العدد (من ٥ إلى ٦ أعضاء) إذ إن من الصعب عليه التعامل ومتابعة كل ما يحدث في الجماعات الكبيرة العدد.

٢- الأساليب والإجراءات العلاجية أو التدخلية المقترح استخدامها مع الجماعة ومدى سهولتها وتعقيدها.

٣- المدة الزمنية المخصصة للعمل الجماعي فكلما كانت المدة الزمنية قصيرة كان العدد الصغير هو العدد المفضل والعكس صحيح.

٤- الإمكانات المتاحة للجماعة من ميزانية ومكان وأجهزة وأدوات، فمتى ما توفرت الإمكانات أمكن العمل مع جماعات كبيرة العدد.

أما نوع العضوية فيقصد به درجة انفتاح الجماعة لضم أعضاء جدد إليها بعد البدء في عملها. فالعضوية المفتوحة في الجماعة هي التي تسمح بانضمام أعضاء جدد إلى الجماعة في بداية العمل وذلك في حالة انسحاب أو انقطاع بعض أعضائها، وعلى العكس من ذلك الجماعة المغلقة التي لا تسمح بانضمام أعضاء جدد إليها متى ما بدأت أعمالها. ويرى الباحثان (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن الجماعات المغلقة تتميز بالعلاقات

القوية والتعاون والترابط بين أعضائها، حيث يبدأ الجميع بداية واحدة، كما تتميّز بالثبات والاستقرار في الأدوار والمسؤوليات، والقدرة على التنبؤ بسلوكيات أعضائها، وسهولة التخطيط لجلساتها. أما سلبيات هذا النوع من العضوية فتتمثل في قلّة عدد أعضاء الجماعة وانخفاض درجة التفاعل في حالة انسحاب عضو أو أكثر في بداية العمل.

تضع بعض الجماعات شروطاً معينة للاستفادة من عملها، وهذه الشروط تهدف إلى تحقيق الانسجام والتماسك داخل الجماعة، كما أنها تساعد في تسهيل وتسريع عملية إنجاز أهداف الجماعة. وتختلف هذه الشروط باختلاف أهداف العمل مع الجماعة. ولتحقيق الانسجام في الجماعات المدرسية التي تتعامل مع المشكلات السلوكية غير المرغوبة يرى الباحثان (**Winters & Easton,١٩٨٣**) أن على القائد الاهتمام بمجموعة من العوامل الأساسية منها: خصائص الأعضاء من حيث السن، والمستوى التعليمي، والاشتراك في المشكلة والاهتمامات، وفي بعض الأحيان الميول، ودرجة الاستعداد للعمل الجماعي والمشاركة والتفاعل، وعلاقة الطالب ببقية الطلاب المرشحين لهذا العمل.

كما تؤكد (**Frazier,١٩٨١**) على أن عملية اختيار أعضاء جماعات المرضى بمرض الفشل الكلوي والتي تستهدف التعامل مع مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية فينبغي أن تركز على الاهتمام بالعوامل التالية: السن، والوضع الاجتماعي، والحالة النفسية (نوعية الانفعالات والمشاعر التي يعاني منها المريض نتيجة إصابته بالمرض)، وتاريخ الإصابة بالمرض، والمشكلات الاجتماعية التي تواجه المريض.

ويرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن عملية اختيار أعضاء جماعات الأحداث المنحرفين ينبغي أن تهتم بعوامل أساسية هي: السن، ونوع المشكلة أو القضية التي أدخل بسببها إلى الدار، وتاريخ الدخول إلى الدار، والتاريخ المتوقع للخروج.

وأخيراً يمكن القول إن عملية تكوين جماعة تتطلب من القائد التفكير في طريقة أو أسلوب اختيار أعضائها، وتحديد الخصائص والشروط التي ينبغي أن تتوفر في كل عضو من أعضائها، وتحديد أهمية هذه الشروط والخصائص وتأثيرها على العمل الجماعي والأعضاء، والتفكير في كيفية التحقق من هذه الجوانب.

كما يقوم القائد بتحديد المدّة الزمنية اللازمة للعمل وذلك من خلال تحديد عدد الجلسات ومدّة كل جلسة، والمدّة الزمنية بين كل جلسة وأخرى. وتختلف المدّة الزمنية من جماعة إلى أخرى وذلك حسب أهداف العمل مع الجماعة، وطبيعة عمل المؤسسة، ونوعية الأعضاء وغيرها من العوامل. حيث تشير (Rose,١٩٧٧) إلى أن عملية تحديد المدة الزمنية للعمل الجماعي تتأثر بعدة عوامل من أهمها:

١- المستوى التعليمي لأعضاء الجماعة فكلما ارتفع مستوى تعليم أعضاء الجماعة قلت المدة الزمنية.

٢- مدى وضوح المشكلة الحالية التي تواجه أعضاء الجماعة فكلما كانت المشكلة الحالية واضحة كلما انخفضت بالتالي المدة الزمنية المخصصة للعمل.

٣- أهداف الجماعة فالجماعات العلاجية التي تستهدف حل مشكلات أعضاء الجماعة تحتاج إلى وقت أطول من الجماعات التعليمية وجماعات التنشئة الاجتماعية.

وتتراوح مدة العمل مع الجماعات ما بين جلسة واحدة إلى عدد كبير من الجلسات قد تستمر لفترة زمنية طويلة تتجاوز في بعض الأحيان السنة والسنتين والثلاث. ويفضّل كثير من المختصين أن تكون الجلسات الجماعية جلسات أسبوعية على أعلى تقدير بحيث لا يكون هناك فاصل زمني طويل بين الجلسة والأخرى، وأن تدوم الجلسة لمدة تتراوح ما بين ٤٥ إلى ٩٠ دقيقة في الغالب. حيث تشير (**Rose,١٩٩٧**) إلى أن كثيراً من المختصين يفضلون أن يكون الفاصل أو الفارق بين جلسة وأخرى في حدود أسبوع، بينما يرى البعض الآخر أن عقد جلستين خلال الأسابيع الثلاث الأولى من العمل مع الجماعة قد يكون مفيداً لأعضاء الجماعة للتعرف على القائد والتكيف مع طريقته وأسلوبه في العمل.

يرى (**Bellak & Small,١٩٦٥**) أن عدد جلسات جماعات الأزمة **crisis groups** غالباً ما يكون بين ٦ إلى عشرين جلسة. أما كل (**Brandler & Roman,١٩٩١**) فيشيران إلى أن العمل مع الجماعات غالباً ما يستمر لفترة زمنية طويلة بحيث تسمح هذه الفترة لأعضاء الجماعة بتكوين العلاقة ومناقشة اهتماماتهم ومشكلاتهم وإنجاز أهدافهم، وأن بعض أنواع الجماعات تسمح للراغبين بالانضمام إليها في أي وقت أو أي مرحلة من مراحل عملها، كما تسمح لهم بالانفصال أو ترك الجماعة متى ما أرادوا ذلك، وأن هذا النوع من الجماعات متاح في كثير من المؤسسات

وتخدم فئات عريضة من العملاء. ويشير الباحثان أيضاً إلى أن بعض المؤسسات خاصة المستشفيات يلتقي أعضاء الجماعة مرة واحدة فقط خلال فترة تنويمهم أو وجودهم في المستشفى، وهذا ما يطلق عليه اسم جماعات الجلسة الواحدة **single-session groups** ويشير **(Barker, ١٩٩١)** إلى أن جماعات الجلسة الواحدة تجتمع لمدة تتراوح ما بين ٩٠ دقيقة إلى ١٨ و٢٤ ساعة كما في جماعات الماراثون **marathon groups**.

وأخيراً فإن المكان الذي تمارس فيه الجماعة أعمالها له دور كبير في نجاح العمل الجماعي وذلك من خلال ما يوفره المكان من طمأنينة وإحساس بالأمان يشجع أعضاء الجماعة على التعبير والمشاركة. فالغرفة التي يجتمع فيها أعضاء الجماعة ينبغي أن تكون مريحة لهم ولقائد الجماعة وذلك من حيث الحجم، وتوفّر المقاعد المريحة، والجو الصحي، والإضاءة الكافية **(Mishne,١٩٨٣)**، هذا بالإضافة إلى ضمان توفير المكان لعامل السرية، والأجهزة والأدوات والوسائل الإيضاحية التي تستخدمها الجماعة في إنجاز أعمالها.

العملية السادسة: تحديد دور القائد. نجاح أي جماعة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على درجة استعداد القائد، وهذا الاستعداد ينبغي أن يركز أولاً على تحديد ووضوح النموذج النظري **theoretical frame-work** الذي سيعتمد عليه القائد في عملية التدخل مع أعضاء الجماعة والجماعة ككل. فتحديد ووضوح النموذج يزوّد القائد بالطرائق والأساليب العلاجية اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة، ويعمل على توضيح دوره بصورة دقيقة، كما يساعد في سرعة إنجاز الأهداف العلاجية **(Greene,١٩٨٦)**.

ويختلف دور القائد من جماعة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة المجال الذي يعمل به القائد وخبراته وتوجهاته، ونوعية المشكلات والأهداف التي يتعامل معها، وخصائص أعضاء الجماعة وغيرها من العوامل. حيث يشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى دور قائد الجماعة ودرجة تدخله مع الجماعة وأعضائها يتأثر بدرجة كبيرة بقدرة أعضاء الجماعة على تكوين العلاقة فيما بينهم وتوفير التعاطف والتشجيع، وقدرتهم على تنمية الإحساس بالانتماء للجماعة، وقدرتهم على التحكم في سلوكياتهم وضبطها، وقدرتهم على التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم.

ولإلقاء الضوء على دور القائد في الجماعات نشير إلى بعض الآراء التي حاولت أن توضح هذا الدور، فعلى سبيل المثال قدم (Zastrow,١٩٩١) مقترحاً يوضح فيه أهم الجوانب التي ينبغي على القائد مراعاتها عند تحديده لدوره مع الجماعة تضمن المقترح التعليمات والعناصر التالية:

- أن يدرك القائد أن القيادة مسؤولية مشتركة، فكل عضو في الجماعة سيقوم بدور القائد بعض الوقت.
- أن يستخدم القائد إجراءات مناسبة لاتخاذ القرار تكون ملائمة للموضوع المطروح.
- أن يستخدم القائد طرائق حل المشكلات المناسبة التي تتلاءم مع إمكانات الأعضاء وقدراتهم ومشكلاتهم واهتماماتهم.
- أن يعمل القائد على إيجاد الجو المناسب الذي يتميز بالثقة والتعاون والتعاطف والرغبة في العمل وحل المشكلة.

- أن ينظر القائد إلى الخلافات والصراعات التي تنشأ داخل الجماعة كأمر طبيعي ومرغوب ويستفيد من كل ذلك في حل القضايا والوصول إلى قرارات مناسبة.
- أن يستخدم القائد أسلوب المواجهة مع الأعضاء المشكلين والذين يتصفون بالعدوانية في سلوكهم وتصرفاتهم.
- أن يشارك القائد الجماعة بآرائه ومشاعره عند الضرورة.
- أن يستخدم القائد أساليب ومهارات الاتصال التي تشجع على أعضاء الجماعة للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم واهتماماتهم بكل حرية وصدق وصراحة.
- أن يقوم القائد بتزويد أعضاء الجماعة بالاقتراحات والتعليمات والمعلومات التي تساعدهم في التعامل مع مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم.
- أن يقوم القائد باستثارة أعضاء الجماعة وحثهم لبذل الجهد.
- أن يفكر القائد في كيفية إنهاء أعمال الجماعة.

وفي المجال الطبي ومع المرضى بأمراض مزمنة لخص (Hubschman, ١٩٨٣) دور قائد الجماعة في الجوانب التالية:

- استخدام الأساليب والأنشطة العملية التطبيقية لتحقيق التكيف.
- تزويد أعضاء الجماعة بالمعلومات والخبرات والمهارات اللازمة ومساعدتهم في إنجاز الأعمال المطلوبة منهم.
- تشجيع عمليات التعبير عن المشاعر والأفكار والخبرات، وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لمساعدة بعضهم بعضاً.

- تشجيع أعضاء الجماعة على التعاون المتبادل **mutual aid**.
- تشجيع عمليات التحويل المناسبة للاستفادة من الموارد والخبرات والبرامج المجتمعية.
- التأكيد على أهمية تحمّل كل عضو المسؤولية الشخصية عن سلوكه وتصرفاته.
- تشجيع التغييرات السلوكية الإيجابية المرغوبة، ومساعدة أعضاء الجماعة على اختبار وتجربة طرق وأساليب جديدة للتكيف.
- التأكيد على أهمية التكيف مع الوضع الجديد والنتائج المترتبة على الإصابة بالمرض.

وفي المجال المدرسي أشار (**Winters & Easton,١٩٨٣**) إلى أن دور القائد مع جماعات الطلاب يركز على:

١- الإيمان بقدرة الطلاب على التعلّم من بعضهم البعض والتغير من خلال هذه العملية.

٢- الثقة في الجماعة وزرع هذه الثقة فيما بين الأعضاء.

٣- المشاركة وتوفير المعرفة والخبرات والمهارات لأعضاء الجماعة.

٤- مساعدة الطلاب في اكتشاف قدراتهم وجوانب القوة في شخصياتهم.

٥- توجيه الطلاب للاستفادة قدر الإمكان من الفرص التعليمية المتاحة لهم.

وأخيراً فإن القائد الناجح والمؤثر والفاعل هو القائد الذي يهتم بعملية الاستعداد للعمل مع الجماعة، والاستعداد لكل جلسة من جلساتها، هذا الاستعداد الذي ينبغي أن يركز على الجوانب التالية: الاستعداد النفسي الذي يستلزم من القائد أن يكون مهيئاً نفسياً للعمل مع الجماعة بغض النظر

عن طبيعة ونوعية أعضائها، وظروفهم ومشكلاتهم ودرجة خطورتها، ونوعية القضايا والمسائل التي تناقشها الجماعة. والاستعداد الذهني الذي يستلزم التفرغ من جميع الأعمال والأفكار والالتزامات الأخرى التي قد تؤثر على درجة تركيزه وتفاعله مع الجماعة. والاستعداد العلمي أو المعلوماتي الذي يقتضي التزود بالمعلومات اللازمة لتنفيذ الجلسة.

وفي هذا المجال يشير الباحثان (Corey & Others,١٩٨٢) إلى أن استعداد قائد الجماعة للعمل مع أي جماعة كانت يمكن أن يتم من خلال اهتمامه وإجابته على التساؤلات التالية:

س/ ما هو شعوري تجاه هذه الجماعة؟ وما هو درجة استعدادي للعمل معها؟

س/ هل أرغب فعلاً في العمل مع هذه الجماعة؟ هل أجبرت على العمل مع هذه المجموعة؟

س/ هل أمتلك الوقت الكافي واللازم لهذا العمل؟

أما الاستعداد لكل جلسة من جلسات الجماعة فيتطلب من القائد القيام بالأعمال التالية:

- الراحة لمدة عشر دقائق على الأقل قبل بداية الجلسة والتفكير في الأهداف التي يراد تحقيقها من خلال الجلسة.
- الانتباه للمشاعر والأفكار واستخدامها داخل الجماعة.
- تجربة بعض التمارين التي يقترح استخدامها في الجلسة.
- التفكير في الجلسة السابقة وأين انتهت الجماعة، وكيف يمكن الربط بين الجلسة السابقة والجلسة القادمة.

وأخيراً يرى (Garvin,١٩٨٧) أن عملية الإعداد **preparation** تتضمن في جزء منها إعداد القائد وذلك من خلال التفكير في بداية العمل، وما يمكن أن يحدث داخل الجماعة، وإمكانية تكيفه مع ما يمكن أن يحدث داخل الجماعة، ومدى تقبله واستعداده لهذا العمل، وإمكانية تقبل أعضاء الجماعة والجماعة له.

العملية السابعة: الإعلان عن الجماعة. يقوم القائد بالإعلان عن الجماعة والوصول إلى المستفيدين من هذا العمل بطريقة منظّمة، حيث يرى (Brandler & Roman,١٩٩١) أن عملية الإعلان عن الجماعة تقتضي تحديد طريقة الاتصال بالأفراد المستهدفين من العمل، وتحديد الشخص المسؤول عن هذا العمل، وتحديد محتوى الإعلان، وتحديد معايير اختيار الأعضاء. وقد يكون الإعلان عن الجماعة إعلاناً شفهياً أو مكتوباً، وبغض النظر عن طريقة الإعلان فإن من المهم أن يتضمن الإعلان العناصر التي توضّح طبيعة هذا العمل. فملخص الإعلان ينبغي أن يحتوي على توضيح موجز لأهداف الجماعة وبرنامجها، ومدّة العمل ومواعيد الجلسات، وشروط الانضمام، واسم القائد وخبراته، ومكان الاجتماع. ويقوم القائد بوضع الإعلان في مكان بارز بحيث يؤدى الغرض منه. كما يمكن الاتصال ببعض الأشخاص (حسب طبيعة عملهم وعلاقتهم بالقائد والمستفيدين من العمل) الذين يتوقع أن يكونوا عامل جذب للجماعة.

العملية الثامنة: قبول الأعضاء وإعدادهم للعمل الجماعي. من المفضّل قيام القائد بمقابلة كل شخص متقدّم إلى الجماعة للتّعرف عليه وعلى إمكانية

استفادته من العمل الجماعي المقترح. ويرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن مقابلات القبول ينبغي أن تركز على الجوانب التالية:

١- توضيح أهداف الجماعة بطريقة ولغة مفهومة وإتاحة الفرصة للمتقدّم بطرح أسئلته واستفساراته.

٢- توضيح طريقة العمل والإجراءات المتّبعة والتّعرف على التوقعات ولا مانع من عرض عمل سابق يساعد في هذا التوضيح.

٣- التأكد من انطباق الشروط على الشخص المتقدم ومدى ملاءمته للعمل خاصة من حيث قدرته على حضور الجلسات وقدرته على الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم.

٤- التعرّف على حاجاته ومقارنتها بأهداف الجماعة ككل.

وبعد انتهاء القائد من عملية الاختيار وقبل بداية الجلسة الأولى تبدأ عملية إعداد أعضاء الجماعة للعمل. ويرى (Garvin,١٩٨٧) أن هذه العملية ذات أهمية بالغة في نجاح العمل الجماعي وإنجاز الأهداف الشخصية والجماعية، وزيادة حجم الدعم الذي يحصل عليه الأعضاء قبل بداية العمل. أما (Northen,١٩٦٩) فقد أكد على أن لهذه العملية تأثيراً كبيراً في خفض درجة القلق والإرباك الذي ينتاب بعض الأعضاء في مرحلة ما قبل الجماعة؛ ولهذا فقد أوصى بمساعدة أعضاء الجماعة خلال فترة إعدادهم للتعبير عن رأيهم في العمل بصفة عامة سواء من حيث الأهداف، وأساليب العمل، ومواعيد الجلسات، ومكان عقد الجلسات، والاستفادة من هذه العملية في مساعدة أعضاء الجماعة للتعرف على القائد.

ويشير الباحثان (Drews & Bradley,١٩٩١) إلى أن مقابلة أعضاء الجماعة قبل بداية العمل (مقابلة القبول) تهدف إلى التعرف على مدى ملاءمة الشخص المتقدم للعمل الجماعي وإمكانية استفادته منه، وتكوين العلاقة مع كل عضو من أعضاء الجماعة، وإعداد الأعضاء من خلال تعليمهم قواعد وأساليب العمل والسلوك المرغوب، كما تسهم هذه المقابلة في مساعدة أعضاء الجماعة على تفهم مدى أهمية تحديد كل عضو لأهدافه الخاصة. كما يشير الباحثون (Goldstein, Heller, & Sechrest,١٩٦٦) إلى أن تزويد المرضى بمعلومات عن طبيعة العلاج النفسي، والنظريات التي تعتمد عليها، والأساليب المستخدمة قبل بداية الجماعة سيساهم بدرجة كبيرة في توجيه ونجاح العلاج النفسي. كما أشاروا إلى أن كثيراً من الممارسين قد اعتمدوا على هذا الأسلوب خلال مقابلات الإعداد وقاموا بإعداد أعضاء الجماعات من خلال تعريفهم بالسلوكيات المرغوبة في الجماعة، ونوع العلاقات التي ينبغي أن تسود داخل الجماعة، وأهمية الالتزام بالحضور في المواعيد المحددة.

أما (Yalom,١٩٧٥) فقد أشار إلى أن عملية إعداد أعضاء الجماعة تتطلب تعريفهم بالتطور التاريخي للعمل أو العلاج الجماعي، وتزويدهم بنتائج الدراسات الحالية في هذا المجال، والتأكيد على أهمية الاحتفاظ بسرية العمل.

كما يمكن الاستفادة من دليل التعليمات والتوجيهات والذي سبقت الإشارة إليه في العملية الثالثة، حيث يساعد هذا الدليل في توضيح دور أعضاء الجماعة وما هو مطلوب منهم فعله لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من العمل.

العملية التاسعة: التعاقد والاتفاق. التعاقد هي عملية المناقشة التي تتم بين القائد وأعضاء الجماعة بهدف الوصول إلى اتفاق وفهم واضح لأهداف عملية التدخل، والطرائق والأساليب العلاجية المستخدمة، والأنشطة والواجبات الفردية والمشتركة (Barker,١٩٩١) ويشير (Schopler١٩٩٥ & Galinsky,) إلى أن عملية التعاقد لا بد وأن تنتهي باتفاق مشترك بين القائد وأعضاء الجماعة على أمور تنظم العمل الجماعي كالوقت والمكان والكلفة. كما يؤكدان على أهمية مشاركة جميع أعضاء الجماعة في عملية التعاقد والاتفاق حتى عندما تكون الخيارات محدودة، حيث إن هذه المشاركة تضمن لأعضاء الجماعة حق تقرير المصير، وتسمح لهم بأن يصبحوا شركاء كاملين في العمل الجماعي. وأخيراً فإن العقد ينبغي أن يتصف بالإيجاز والاختصار والمرونة وإمكانية التعديل وذلك حسب الظروف والأوضاع والمرحلة التي تمر بها الجماعة (Croxton١٩٨٥ (Northen,١٩٨٨.

يصاغ الاتفاق على شكل عقد مكتوب أو شفوي يتضمن موافقة الطرفين على أهداف عملية المساعدة، والأساليب والأنشطة والأعمال والمهام اللازمة لإنجازها، والمدة الزمنية المقترحة للعمل، والأنشطة والمسؤوليات المناطة بكل طرف، والقواعد والإجراءات والسلوكيات المنظمة للعمل. ويرى (Garvin,١٩٨٧) أن العقد الاجتماعي ينبغي أن يتضمن الإشارة إلى أهداف عملية التدخل، وأساليب إنجاز هذه الأهداف، وأساليب المحافظة على الجماعة والحضور، ودفع الرسوم. كما تفضل (Rose,١٩٧٧) العقود المكتوبة التي تتضمن اتفاق أعضاء الجماعة على

الجوانب التالية: الأجر، والتزام الأطراف جميعاً بحضور الجلسات في المواعيد المحددة والمتفق عليها، والالتزام بتنفيذ الواجبات، والمحافظة على سرية ما يحدث داخل الجماعة، والانتباه خلال الجلسات، والمشاركة، والتزام القائد بالوقت المحدد للعمل، وتوضيح المشكلات وتوجيه عملية الاستفادة من الموارد.

وتعود أهمية العقد في العمل مع الجماعات إلى عوامل منها: أنها تساعد في إضفاء صفة الأهمية للعمل المراد إنجازه، وتساعد القائد في متابعة الخطة العلاجية ومعرفة الإنجازات والتطورات التي حدثت في العمل، كما تساعد أيضاً في تقويم العمل، والتعرف على جوانب القوة والقصور والمسؤولين عنها. ويعتبر العقد الجماعي **group contract** من الأساليب المؤثّرة والفعّالة في مساعدة أعضاء الجماعة على فهم أهداف العمل، ومعرفة ما هو مطلوب منهم عمله داخل الجماعة. كما يعمل العقد على توضيح القواعد والإجراءات المنظّمة للعمل، بالإضافة إلى ذلك فإن العقد يؤكد على أهمية العمل، ويساعد الأعضاء على الالتزام بالحدود المرسومة لهم.

ويرى (**Garvin,١٩٨٧**) أن العقود في العمل مع الجماعات تنقسم إلى خمسة أنواع هي:

١- عقد بين الجماعة ككل والمؤسسة المشرفة على العمل، وهذا النوع من العقود يركز غالباً حول الاتفاق على حاجات العملاء وقبول المؤسسة تقديم الخدمة.

٢- عقد بين الجماعة والقائد، ويركز فيه على أهداف عملية التدخل والأدوار والمسؤوليات والإجراءات.

٣- عقد بين أعضاء الجماعة والقائد، ويركز هذا النوع من العقود حول الاتفاق على المشكلة وأساليب التعامل معها ومسؤوليات الأطراف المشاركة.

٤- عقد فيما بين أعضاء الجماعة أنفسهم، ويحتوي هذا النوع من العقود عادة اتفاق الجماعة على القواعد والإجراءات والسلوكيات والمسؤوليات المشتركة.

٥- وعقد بين أحد أعضاء الجماعة والجماعة، ويتضمن هذا النوع اتفاق أعضاء الجماعة على مساعدة أحد أفرادها على إنجاز أهداف ومهام وأعمال محددة.

وتشير معظم المراجع المتخصصة في مجال العمل مع الجماعات إلى أهمية وضع بند خاص بالمعايير والقواعد المنظمة للعمل الجماعي. وقد عرف (Garvin,١٩٨٧) معايير وضوابط العمل مع الجماعات بأنها السلوكيات والتصرفات المتوقعة من أعضاء الجماعة داخل الجماعة. ومن خلال ممارستنا الميدانية نرى أن هناك مجموعة من المعايير الأساسية في العمل الجماعي نلخصها في التالي:

١- مسؤولية كل عضو في الجماعة تجاه الأعضاء الآخرين.
٢- حق كل عضو في أن يكون مقبولاً من الآخرين.
٣- المساواة في المعاملة.
٤- حق كل عضو في المشاركة والتعبير عن رأيه.
٥- حق كل عضو في اتخاذ القرار.
٦- مسؤولية القائد في توجيه وقيادة الجماعة.

أما (Zastrow,١٩٩١) فيرى أن المعايير العامة التي تشترك فيها معظم الجماعات تتلخص في أربعة جوانب أساسية هي :

١- التبادلية **reciprocity** أو تبادل الامتيازات بمعنى إذا عمل أحد أعضاء الجماعة عملاً إيجابياً فعلى الأعضاء مبادلته نفس العمل .

٢- العدالة والإنصاف **fair play** بمعنى عدم الكذب والغش .

٣- المسؤولية الاجتماعية **social responsibility** أي مساعدة من هم بحاجة إلى مساعدة .

٤- مشاركة الوقت **share time** بمعنى أن لكل عضو الحق في التحدث وليس لأحد حق مقاطعته .

ويتعلم أعضاء الجماعة معايير الجماعة من خلال تحدثهم إلى بعض الأعضاء خاصة ممن يثقون بهم ، ومن خلال توجيه الأسئلة المختلفة كمن يملك السلطة؟ وهل من الممكن القيام بكذا أو عمل كذا؟ وهل لبعض الأعضاء خصوصيات معينة؟ .

نموذج عقد جماعي

كعضو في جماعة أوافق على :

١- حضور جميع جلسات الجماعة .

٢- أن التزم بالحضور في الوقت المحدد .

٣- أن أحافظ على سرية ما يحدث داخل الجماعة .

٤- أوافق على أن أقوم بتنفيذ كل ما يطلب مني من نشاطات ومهام وأعمال .

٥- أن أشارك في التمارين والقيام بالأدوار وما يستلزمه العمل .

أما فيما يخص قائد الجماعة :

١- أن أستعد نفسياً وجسمياً وعلمياً لكل جلسة .

٢- أن أحافظ على مواعيد الجلسات .

٣- أن أحافظ على وقت الجماعة .

٤- أن أقوم بتوفير كل ما يتطلبه العمل من أجهزة وأدوات . . . الخ .

٥- أن أحافظ على سرية العمل .

٦- أن أقوم بتقويم العمل الجماعي لمعرفة مدى الاستفادة منه .

ثانياً: مرحلة البداية

العملية الأولى الجلسة أو الجلسات الأولى. خلال الجلسة الأولى غالباً ما ينتاب القائد وأعضاء الجماعة مشاعر الخوف والقلق، ويبدأ القائد في التساؤل والتفكير في الجماعة وماذا يمكن أن يحدث لها، وعن قدرة أعضاء الجماعة على التعامل مع الموضوعات المطروحة، وعن إمكانية إيجاد الثقة اللازمة بين الأعضاء. أما أعضاء الجماعة فيشعرون بالقلق نتيجة تخوّفهم من رفض الجماعة لهم، أو نتيجة تخوّفهم من الحديث عن أنفسهم وأسرارهم الخاصة، أو بسبب مقابلة أشخاص جدد، أو بسبب وجودهم في مواقف جديدة عليهم لم يتعودوا عليها. وقد يبدي أعضاء الجماعة مقاومة شديدة في بداية العمل خاصة إذا أجروا على الانضمام إلى الجماعة، وقد تكون لديهم اعتراضات على أهداف الجماعة وطريقة عملها والنتائج المتوقعة لها.

كما قد يتساءل البعض عن كيفية البدء بالعمل و المشاركة والتفاعل مع الجماعة، وإلى أي حد يمكن أن يتحدثوا عن أنفسهم، وما مدى حجم المعلومات التي يفترض أن يشاركوا بها، وعن كيفية استخدام الجماعة لفهم مشكلاتهم والتعامل مع هذه المشكلات، وهل يفترض أن يتصرفوا بنفس الطريقة التي يتصرفون بها خارج الجماعة أم لا؟.

ومن جانب آخر فإن عامل الثقة له أهميته الخاصة في الجماعة، وعلى القائد الاهتمام بهذا العامل وإعطائه الوقت الكافي خاصة في بداية العمل. فقد يتساءل أعضاء الجماعة عن درجة الأمان داخل الجماعة، وهل سيسمع الآخرون إليهم؟ وهل يمكن أن يبوح الآخرون بأسرارهم كما يفعلون؟

وكيف ينظر إليهم الآخرون في حالة البوح بهذه الأسرار؟ وهل يمكن أن يعبّروا عن مشاعرهم السلبية تجاه الآخرين وتجاه الجماعة؟، وكيف ستكون ردّة فعل الآخرين؟.

وقد يتساءل أعضاء الجماعة عن النتائج وفوائد العمل، وهل يمكن فعلاً أن يساعدهم هذا العمل في حل مشكلاتهم وإحداث التغيير الذي يريدون؟

لهذا فإن بداية العمل تعتبر من أصعب وأحرج المراحل التي تتطلب جهداً خاصاً من القائد للتعامل مع جميع هذه الجوانب، فتعامله السليم معها يساعد في تسهيل إنجاز العمليات اللاحقة. ولا ننسى أيضاً أن هذه المرحلة -كما يشير إليها الكثير من المختصين- هي مرحلة بداية تكوين الأدوار **developing roles**، والبحث عن الهوية الشخصية، والبحث عن السلطة، وتكوين التحالفات **alliances**، واختبار الآخرين بما فيهم القائد، وتحدي سلطات قائد الجماعة، ومحاولة التقرّب إلى القائد **(Corey & Others,١٩٨٢)**.

يرى **(Garvin,١٩٨٧)** أن علاقات أعضاء الجماعة خلال الجلسة أو الجلسات الأولى تتسم بالرسمية والتردد خاصة إذا كان أعضاء الجماعة لا يعرفون بعضهم بعضاً، ولهذا يؤكد **(Yalom,١٩٧٥)** على أهمية البدء بمناقشة موضوع أو مشكلة الجماعة من منظور عام وليس من منظور شخصي تجنبا للإحراج.

أما **(Zastrow,١٩٩١)** فيرى أن الجلسة الأولى ينبغي أن تركز على العمليات التالية: توضيح أهداف العمل، وتوضيح الأهداف الشخصية لكل عضو، وبيان أسلوب العمل، وتحديد الصعوبات التي تواجه بعض

أعضاء الجماعة بسبب وجودهم في الجماعة، وتوضيح ما هو متوقع من كل عضو داخل الجماعة، وإعطاء فكرة موجزة عن كل عضو، وتوضيح مدى إمكانية الانسحاب من الجماعة، وتوضيح أسلوب المناقشة والحوار والتفاعل، وتوضيح أهمية الاستماع للآخرين والاهتمام بما يطرحونه من موضوعات وآراء وأفكار. ويؤكد الباحث على أن الهدف الرئيس للجلسة الأولى يكمن في مساعدة أعضاء الجماعة وإعدادهم لبدء العمل وذلك من خلال توفير الجو الملائم الذي يشعرهم بالأمن والطمأنينة والراحة، ويعرفهم بأهداف وأنشطة الجماعة.

وقد حدد (Schulman,١٩٨٤) أهداف الجلسة الأولى في العمل مع الجماعات في الجوانب التالية:

- توضيح أهداف وسياسة المؤسسة.
- الحصول على آراء أعضاء الجماعة فيما يتعلق بحاجاتهم واهتماماتهم ومشكلاتهم، ومشاعرهم تجاه أهداف الجماعة.
- توضيح دور القائد.
- إيجاد جو يتسم بالثقة والطمأنينة والأمان.
- تشجيع أعضاء الجماعة لتقويم فاعلية الجماعة.

أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فيشيران إلى أن الجلسة أو الجلسات الأولى first meeting للجماعة ينبغي أن تركز على الجوانب التالية:

١- التعارف: من خلال تعريف القائد بنفسه ومؤهلاته وخبراته ودوره في الجماعة، وتعريف أعضاء الجماعة بعضهم ببعض. وينبغي أن لا يقتصر

التعريف على الأسماء فقط بل يفضّل أن يكون التعارف وسيلة لبدء العمل وتشجيع أعضاء الجماعة على الحديث والمشاركة وزرع الثقة. ويستخدم القائد مجموعة متنوعة من الأساليب لتحقيق هذا الهدف (Corey & Others,١٩٨٢) منها: أسلوب تعلّم الأسماء، والتعريف بالنفس، والتعريف بالآخرين، وأسلوب الجماعات الصغيرة وغيرها من الأساليب التي تستخدم في هذا المجال.

٢- **شرح الهدف من العمل:** وتحديد الفوائد والإيجابيات المترتبة على المشاركة والتفاعل مع الجماعة. وينبغي أن يكون الشرح وافياً وواضحاً يفهمه جميع أعضاء الجماعة، ومن الممكن توجيه أسئلة مباشرة لأعضاء الجماعة للتأكد من فهمهم لهذه الأهداف. كما يفضّل استخدام أساليب مختلفة لتوضيح أهداف الجماعة كالملخصات واللوحات والاستبانات والأجهزة السمعية والبصرية المختلفة.

٣- **شرح الإجراءات والقواعد المنظّمة للعمل:** حيث يقوم القائد بتوضيح طريقة الاتصال والتفاعل المرغوبة داخل الجماعة متى يتحدث العضو؟ مع من يتحدث؟ وكيف يتحدث؟ بالإضافة إلى القواعد والسلوكيات التي تنظّم عمل الجماعة (عدم التغيّب، والحضور في المواعيد المقررة، وإبلاغ الجماعة في حالة عدم القدرة على الحضور، والحفاظ على سرية ما يحدث داخل الجماعة... الخ). وعلى القائد توضيح هذه الجوانب باستخدام أساليب العرض والتمثيل وغيرها من الأساليب التي تشدّ انتباه الأعضاء.

٤- **توضيح الأدوار:** توزيع الأدوار والمسؤوليات وتوضيحها لأعضاء الجماعة، بالإضافة إلى توضيح المطلوب من الأعضاء أو ما هو متوقع منهم عمله داخل الجماعة وخاصة فيما يتصل بالتعبير عن الآراء والمشاعر **express thoughts and feelings** وتوفير الدعم والتعاطف للآخرين. ولعل من أفضل الأساليب المحققة لهذا الغرض أسلوب عرض الأعمال السابقة المصوّرة في أشرطة الفيديو، والتمثيل.

٥- **إتاحة الفرصة للأسئلة:** إعطاء أعضاء الجماعة بعض الوقت لطرح أسئلتهم واستفساراتهم وإبداء آرائهم ومقترحاتهم بخصوص ما تقدّم.

كما يرى (**Drews & Bradley,١٩٩١**) أن الجلسة الأولى أو الجلسات الأولية هي مرحلة تعليمية **educational phase** ينبغي أن تركز على القيام بالعمليات التالية:

١- تحديد المشاعر والسلوكيات.

٢- الاعتراف بحرية اتخاذ القرار وتحمل كل عضو المسؤولية الشخصية لإحداث التغيير.

٣- تحسين طريقة الاتصال وأسلوب التفاعل.

٤- فهم العلاقات والأدوار ومعرفة المعوقات.

٥- تحمل مسؤولية الاختيار والمشاعر.

العملية الثانية: زرع الثقة. تعتبر شخصية القائد وقدرته على استخدام مهاراته للاتصال بالآخرين وتكوين علاقة جيدة معهم من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد وزرع الثقة **creating trust** داخل الجماعة. وعدم توفر

عامل الثقة داخل الجماعة يمكن أن يؤدي إلى بعض المشكلات غير المرغوبة كانخفاض درجة الحماس، والصمت المتكرر، وظهور الجماعات الفرعية subgroups، وعدم الرغبة في العمل (Corey & Others,١٩٨٢).

فقدرة القائد على توفير الدعم والتعاطف، وتقدير احتياجات أعضاء الجماعة الشخصية، وتقبّله واحترامه لآرائهم ومشاعرهم والاستجابة المناسبة لكل ما يحدث داخل الجماعة، واستعداده لمشاركة الجماعة في كل أعمالها، وتشجيعه لهم للتحدث والتفاعل مع بعضهم البعض، ومساعدته لهم في فهم بعضهم بعضاً تعتبر من المهارات الأساسية في تكوين العلاقة المهنية وزرع الثقة داخل الجماعة (Turner,١٩٨٣).

وتأخذ مشاعر عدم الثقة بين أعضاء الجماعة أشكالاً مختلفة منها :- افتقاد الثقة في النفس والقدرة على التعبير السليم، والخوف من إظهار مشاعر الحزن والغضب، والشك في الأعضاء الآخرين، والخوف من انتقاد الآخرين، والشك في القائد الذي يمثّل السلطة، وغيرها من المواقف التي تسبّب عدم الثقة؛ لهذا فإن على القائد التعامل مع هذه الحالات من خلال إتاحة الفرصة لها للتّعبير عن مشاعرها، ومساعدتها للتّعرف على أسباب هذا الخوف والاعتراف بها والتعامل معها والحدّ من آثارها على مشاركة العضو.

العملية الثالثة: التعامل مع مشاعر المقاومة. على القائد احترام أساليب المقاومة resistance التي يبديها أعضاء الجماعة كجزء طبيعي من عمليات الجماعة. والمقاومة لا تعني عدم التعاون والمشاركة فقط، كما لا يمكن الحكم عليها جميعاً بالسلبية. فمن الطبيعي أن يكون الشخص متشائماً

إلى حد ما، ومن حقه التأكد والاطمئنان من الموقف واختباره قبل البدء في العمل، وليس من المناسب تجاهل أساليب المقاومة وتجنبها ولوم أعضاء الجماعة عليها؛ لأن ذلك قد يؤدي إلى زيادتها، بل ينبغي مناقشتها ومعرفة العوامل المسببة لها وتوضيح تأثيرها على العمل والتخلّص منها قدر الإمكان.

العملية الرابعة: التعامل مع الأعضاء الذين يشكلون صعوبة في التعامل معهم. يواجه القائد نوعية من الأعضاء الذين تتصف سلوكياتهم بالسلبية -أي يكون لهم تأثير سيئ على العمل أو على الأعضاء الآخرين في الجماعة- ويشكّلون صعوبة في التعامل معهم خاصة في بداية العمل ومنهم الشّخص الصامت، والشّخص الأناني الذي يستأثر بالحديث، والشّخص المتهكم أو الساخر، والشّخص المعارض، والشّخص المعيب الذي يركز على عيوب الآخرين (Corey & Others,١٩٨٢).

وللتعامل مع هذه النوعية من الأعضاء يستخدم القائد مجموعة مختلفة من المهارات منها: - إظهار الاهتمام بالمشكلة، والتذكير بأهداف الجماعة والقواعد المنظّمة للعمل، وإتاحة الفرصة لمناقشة هذه السلوكيات وبيان السلبيات المترتبة عليها وتأثيرها على العمل بصفة عامة وعلى الأعضاء بصفة خاصة، وتقديم النصح، والمواجهة، واستخدام السلطة.

العملية الخامسة: الدراسة والتقدير. خلال المرحلة الأولى يبدأ القائد أيضاً بدراسة أعضاء الجماعة وتقدير **assess** حاجاتهم ومشكلاتهم، وتحديد أساليب التدخل المناسبة مع كل عضو منهم. ويشير (Garvin١٩٨٧ ; Schopler and Galinsky١٩٩٥ ; Rose١٩٨١-١٩٨٤) إلى أن عملية

التقدير في العمل مع الجماعات تتطلب اهتماماً مستمراً من جانب القائد بعمليات الجماعة، ومتابعة التطورات الفردية والجماعية تجاه عملية إنجاز الأهداف، ومراقبة الأداء الشخصي لكل عضو في الجماعة، وتحديد عوامل الدعم والمساندة المتاحة خارج الجماعة. كما يؤكد الباحثان على أن عملية التقدير ينبغي أن توجه نحو الأفراد داخل الجماعة، والجماعة ككل، والبيئة المحيطة بالجماعة. فمن الجوانب الهامة لعملية التقدير على مستوى الجماعة مثلاً: تقدير درجة التماسك **cohesion**، وتحديد درجة وضوح الأهداف **goal clarity**، ومعرفة تأثير عوامل الجذب والطرد **group attraction**، وتحديد نظام الاتصال والتفاعل **communication and interaction system** وتأثيرهما على العمل الجماعي وأعضاء الجماعة، وتحديد درجة المشاركة **participation** وتأثيرها على أعضاء الجماعة والعمل بصفة عامة، وتحديد أساليب حل المشكلات **problem solving techniques** ودرجة فاعليتها في التعامل مع المشكلات وقدرة أعضاء الجماعة على الاستفادة منها، وتحديد أساليب حل الصراعات **conflict resolution** والخلافات ومدى فاعليتها، وتقدير درجة نمو الجماعة **group development** وتأثير كل مرحلة على الأعضاء والجماعة وإنجاز الأهداف، وتقويم طريقة قياس الإنجازات والتطورات التي تحدث داخل الجماعة ومدى الحاجة إلى التدخل **need for intervention**.

أما (**Toseland & Rivas١٩٩٨ ; Garvin١٩٨٧**) فيشيرون إلى أن عملية الدراسة والتقدير في العمل مع الجماعات ينبغي أن تركز على الجوانب التالية:

١- دراسة أعضاء الجماعة والتعرّف على حاجات كل عضو ومشكلاته وقدراته وما يمكن أن يسهم به داخل الجماعة وخارجها، هذا بالإضافة إلى التعرّف على أفضل أساليب التدخل للتعامل مع مشكلة كل عضو، وعمليات الجماعة. ويستخدم القائد لتحقيق هذا الهدف أساليب مختلفة منها: أسلوب الملاحظة أو المراقبة الذّاتية **members' self-observation** التي يقوم بها كل عضو لنفسه، وملاحظات القائد **worker observations** لأعضاء الجماعة، وأسلوب الملاحظة الخارجية التي يقوم بها بعض الأشخاص من خارج الجماعة سواء من المختصين أو أقرباء الأعضاء.

٢- دراسة الجماعة ككل من حيث طرق الاتصال والتفاعل **communication and interaction patterns**، وعوامل الجذب والطرد **attraction**، ودرجة الضّبط الاجتماعي **social control**، وثقافة الجماعة **group culture**.

٣- دراسة البيئة المحيطة بالجماعة كالمؤسسة المسؤولة عن الجماعة ومعرفة إمكاناتها، والمؤسسات الأخرى وما يمكن أن تقدمه للجماعة من خبرات وخدمات، ودراسة اتجاهات المجتمع نحو هذا النوع من الجماعات ومصادر الدعم وكيفية الاستفادة منها.

٤- دراسة وتحديد أساليب التدخل المناسبة مع كل عضو من أعضاء الجماعة ومع الجماعة ككل، وأساليب التدخل الملائمة للتعامل مع مشكلات الأعضاء.

ثالثاً: مرحلة الوسط

في هذه المرحلة ينبغي على قائد الجماعة استثمار طاقات أعضاء الجماعة في القيام بالأنشطة والأعمال التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف الجماعة، واستخدام جميع أساليب ومهارات التدخل المهنية المتفق عليها حيث يفترض أن تكون الجماعة في هذه المرحلة قد وصلت إلى مستوى عال من النضج والاستعداد للتغيير؛ لذلك فإن أهم ما يميّز هذه المرحلة هو تركيز القائد على استخدام مهاراته وأساليب التدخل التي تساعد الجماعة وأعضائها على تحقيق الأهداف.

ويشير (Schopler & Galinsky١٩٩٥ ; Garvin١٩٨٧ ; ١٩٩٨ Toseland & Rivas) إلى أن تدخل قائد الجماعة في هذه المرحلة (مرحلة الوسط) ينبغي أن يوجه نحو ثلاثة مستويات أساسية هي:

أولاً: التدخل على مستوى أعضاء الجماعة كل حسب حاجاته inter-vening with members group ويتضمن هذا النوع من التدخل التعامل مع الجوانب التالية: -

١- العوامل الشخصية للعضو interpersonal factors وذلك من خلال مساعدة كل عضو في الجماعة على: - تحديد أفكاره ومشاعره وسلوكياته والتفريق بينهم، إدراك وفهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر وبين السلوك، تحليل الأفكار والمشاعر لمعرفة مدى واقعيتها، تغيير الأفكار المحرّفة أو غير السليمة واستبدالها بأخرى سليمة.

٢- العوامل المرتبطة بعلاقات interpersonal factors العضو بالآخرين سواء داخل الجماعة أو خارجها وذلك من خلال أسلوبين هما: -

أ- الأسلوب غير المباشر الذي يعتمد على إتاحة الفرصة للعضو للاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم عن سلوكهم وتصرفاتهم في مواقف مختلفة.

ب- والأسلوب البديلي vicariously الذي يعتمد على مشاهدة وملاحظة الآخرين.

٣- العوامل البيئية للعضو وذلك من خلال: - ربط العضو بموارد بيئية مناسبة تفي باحتياجاته، وتوسيع شبكة علاقاته الاجتماعية، وإعداده لمواجهة العوائق والصعوبات المختلفة أثناء قيامه بتطبيق السلوك الجديد المرغوب، وتوفير الدعم والمعونة اللازمين، وتوفير وسائل الثواب والعقاب، وتعديل البيئة المادية التي يعيش فيها العضو.

ثانياً: التدخل على مستوى الجماعة ككل intervening with the group as a whole والذي يتركز حول خمسة جوانب أساسية هي:

١-اختيار أسلوب الاتصال والتفاعل الذي يتناسب مع أهداف الجماعة وخصائص أعضائها والمرحلة التي تمر بها communication and interaction patterns.

٢- تغيير طرق وأساليب الاتصال والتفاعل داخل الجماعة حسب مقتضيات الموقف.

٣- زيادة وتدعيم عوامل الجذب group attractions بين أعضاء الجماعة لتحقيق الانسجام والتماسك، والتخلّص من عوامل الطرد.

٤-الاستخدام الفعال لعملية الضبط الاجتماعي لسلوك وتصرفات أعضاء الجماعة وذلك عن طريق تحديد القواعد والأدوار والمسؤوليات ووضع قواعد للسلوك السوي.

٥-تغيير القيم والاتجاهات والأفكار والعادات group culture الخاطئة.

ثالثاً: التدخل على مستوى البيئة intervening with the environment وذلك بهدف تعديلها وتغييرها - قدر الإمكان - بما يحقق مصلحة الجماعة. فيعمل القائد على:-

١-زيادة الدعم والخدمات التي تقدمها المؤسسة للجماعات.

٢-زيادة حجم التعاون والتنسيق مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى.

٣-زيادة الوعي المجتمعي بالمشكلات التي تواجه أفراد المجتمع بصفة عامة.

واختيار طريقة من هذه الطرق الثلاث يعتمد بدرجة كبيرة على احتياجات الجماعة وأعضائها، ويستطيع القائد استخدام طريقة أو أكثر في الجماعة الواحدة، كما يمكنه التغيير من طريقة إلى أخرى متى ما تغيّرت احتياجات الجماعة.

العملية الأولى: الإعداد لجلسات الجماعة. والإعداد لجلسات الجماعة يتطلب من القائد القيام بتحديد هدف أو أهداف كل جلسة، وتحديد الأنشطة المناسبة لتحقيق الأهداف، وإعداد المكان والتجهيزات المطلوبة، وتحديد أساليب تقويم كل الجلسة.

العمليـة الثانية: تنظيم أعمـال الجلسة. وذلك من خـلال تحديد مدّة الجلسة بدايتها ونهـايتهـا، وتحديد مـدّة كل نشاط وطريقـة التنفيـذ، وتوجيه عمليات التفـاعل بين أعـضـاء الجـماعـة، ومـسـاعـدة الجـماعـة للتـركـيز على النـشـاط والاسـتـفـادة قـدر الإمكان من كل نشـاط أو عـمل تـؤديه الجـمـاعـة، وربط الأنشطة - قـدر الإمكان - باحـتـيـاجـات وأهداف كل عـضـو من أعـضـاء الجماعة، والقيام بعملية التلخيص.

ولحسن إدارة جلسات الجماعة نقترح التعليمات التالية:

١- اختيـار الموضـوع المناسب، وعـرضه بطريقـة مناسبـة ومفـهـومة وشـاملة، وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة التعقيب وإبداء الرأي.

٢- استخدام الأمثلة قدر الإمكان حيث إن هذا الأسلوب يساعد كثيراً على الفهم.

٣- استخدام كل الوسائل والأدوات التي تساعدك في الإيضاح والشرح.

٤- تنظيم وقت الجلسة والالتزام بالمدة الزمنية المحددة قدر الإمكان.

٥- المرونة بشـأن مناقشـة الموضـوعـات المطروحـة، وإتاحـة الفـرصـة لمناقشـة بعض الموضوعات الجانبية وقت الضرورة.

٦- استـخدام أسلوب تـغيير الأمـاكن حيث إن درجة التـركـيز ترتبط ارتبـاطاً وثيقاً بطول فترة الجلوس في نفس المكان.

٧- استـخـدام الأنـشطة المتنوعـة والتـمـارين التي تسـاعـد على الحـركـة وخلق التفاعل.

٨- عدم الاعتماد كثيراً على الإلقاء، وعدم الاستئثار بالحديث.

٩- من الممكن استخدام أسلوب التجول والتحرك أثناء الجلسات بدلاً من الجلوس في مكان واحد خاصة أثناء فترة الفسحة والراحة .

١٠- شجع أعضاء الجماعة على المشاركة واطلبها من خلال توجيه الأسئلة المباشرة في بعض الأحيان .

١١- شارك الجماعة بآرائك وأفكارك ومشاعرك، ومارس معهم بعض الأنشطة .

١٢- لخص أهم النقاط والجوانب المرتبطة بالجلسة، وأشرك الأعضاء في هذه العملية من خلال توجيه الأسئلة المباشرة إليهم .

١٣- قوم الجلسة وحاول أن تعرف رأي أعضاء الجماعة فيها .

١٤- ذكر أعضاء الجماعة بموعد الجلسة القادمة والموضوعات المقترح مناقشتها .

نموذج جلسة

المصدر (Toseland & Rivas,١٩٩٨:١٥٢)

البداية : في بداية كل جلسة يقوم القائد بالعمليات التالية : - تقديم الأعضاء الجدد، توزيع النشرات أو الملخصات أو الأوراق المرتبطة بالجلسة، توضيح الهدف من الجلسة، الاتفاق مع الأعضاء على جدول الأعمال .

الوسط : في وسط الجلسة يركز القائد على : - مساعدة أعضاء الجماعة على الالتزام بجدول الأعمال، توضيح السلوك المتوقع من كل الأعضاء، استخدام أساليب التقبّل والاحترام والاهتمام والمتابعة، توجيه عملية التفاعل، المشاركة في النقاش .

النهاية : في نهاية كل جلسة يتأكد القائد من مناقشة كل الموضوعات التي تم الاتفاق عليها، تلخيص ما دار في الجلسة، تحديد الموضوعات الأساسية المقترحة للجلسة القادمة، تحديد موعد الجلسة القادمة .

العملية الثالثة: التعامل مع الجمل والعبارات الصادرة عن أعضاء الجماعة.

يتعامل القائد في هذه المرحلة مع بعض العبارات **phrases** والجمل **sen-tences** الصادرة عن أعضاء الجماعة والتي تمثل رأيهم في العمل والجماعة، كما تعطي القائد انطباعاً خاصاً عن تأثير هذا الرأي على العضو والجماعة. وليس من الضروري أن تظهر كل هذه العبارات والمواقف في كل الجماعات، بل نحاول أن نذكّر القائد ببعض هذه المواقف والآراء ووجهات النظر - والتي قد يكون لها تأثير سلبي على العمل الجماعي في حالة عدم الاهتمام بها والتعامل معها - لكي يكون مستعداً للتعامل معها. ولعل معظم هذه العبارات والجمل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتعامل مع المخاوف والشكوك وأساليب المقاومة التي يبديها أعضاء الجماعة، والتعامل مع العبارات التي تدل على تحدي بعض أعضاء الجماعة لسلطات القائد وقدراته، بالإضافة إلى العبارات المرتبطة بالحالة النفسية لأعضاء الجماعة. ومن أهم هذه العبارات ما أشار إليه الباحثون (**Corey & Others,١٩٨٢ : ٣٢-١١٣**):

- ماذا لو لم أعجبكم؟ أشعر بأنني غير مرغوب فيه داخل هذه الجماعة.
- هذا الشخص لا يعجبني. أنا لا أتفق مع فلان.
- أنا متخوّف من النظر إلى نفسي لأنني أعرفها.
- لماذا يطلب منا التحدث عن مشاعرنا؟ ما فائدة الحديث عن هذه المشاعر؟
- لا أعرف ماذا أفعل؟ أنا مرتبك ومشوّش.
- لا أحب التّعرف على الآخرين، أنا متخوّف من تكوين علاقة معهم.
- أشعر أنني غريب في هذه الجماعة، لا أحس بأي رابطة أو صلة مع هؤلاء.

- يبدو لي أن هذا العمل غير مفيد، لا أحس بأي تقدم في هذا العمل.
- لا أشعر بالأمان في هذه المجموعة. أنا متخوّف من الحديث عن مشكلاتي.
- أنت (يعني القائد) لا تقوم بعملك كما ينبغي.
- أنت لا تحدثنا عن نفسك بالقدر الكافي.
- أنا لا أستطيع أن أتحدث إلى والدي، والدي لا يقدّر أي عمل أقوم به.
- لا أحد يستمع لي، لا أحد يقدّر ما أقول.
- أنا بحاجة إلى احترام الآخرين، وتقديرهم، وموافقتهم.
- أنا فارغ من الداخل، لا أشعر بقيمتي في أي شيء.
- لماذا دائماً نتحدث عن السلبيات؟
- ما الفائدة التي حصلت عليها من هذا العمل؟

العملية الرابعة: أدوار القائد. يقوم القائد خلال هذه المرحلة بمساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم الشخصية وذلك من خلال:

١- تذكير كل عضو بالهدف من انضمامه للجماعة.

٢- ومساعدته في وضع خطّة عمل أو علاج مناسبة، والتأكد من اشتراك جميع الأطراف ذات العلاقة، وتوضيح دور كل منهم في العملية العلاجية.

٣- ومساعدته في تنفيذ الخطة الموضوعة من خلال حثه على بذل الجهد، وإيجاد الدافع لديه للعمل، وتشجيعه على مواجهة الصعوبات واتخاذ

القرارات المناسبة للتغلب عليها وتزويده بالمعلومات والتعليمات التي تساعده في ذلك.

ويلخص (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) الأدوار التي يقوم بها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة في تنفيذ خطّة العلاج في التالي:

١-دور المساعد والممكّن enabler role الذي يتطلب من القائد القيام بتشجيع أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واهتماماتهم المتصلة بالمشكلة واحترامها وتقديرها والاهتمام بها.

٢-دور الوسيط broker role الذي يقتضي قيام القائد بتحديد الموارد المجتمعية وتوجيه أعضاء الجماعة للاستفادة منها.

٣-دور التوسّط mediator role الذي يستلزم مساعدة أعضاء الجماعة في حل الخلافات والصراعات التي تنشأ بين بعضهم البعض أو بينهم وبين الآخرين من خارج الجماعة.

٤-دور المدافع والمحامي advocate role الذي يدافع عن مصالح أعضاء الجماعة ويعمل على مساعدتهم للحصول على الموارد التي تفي باحتياجاتهم.

٥-دور المعلم educator role الذي يتطلب تزويد أعضاء الجماعة بمعلومات جديدة تساعدهم في حل مشكلاتهم، وتعليمهم مهارات سلوكية جديدة مرغوبة وتدريبهم عليها.

العملية الخامسة: المراقبة والتقويم. المراقبة والتقويم لكل ما يحدث داخل الجماعة أولاً بأول وذلك للتأكد من سير العمل بالطريقة المرسومة لها. ومن

الجوانب التي ينبغي أن يركّز عليها القائد في عمليتي المراقبة و التقويم ما يلي :-

١- أهداف الجماعة من حيث الوضوح والمناسبة والمرونة .

٢- أساليب التدخل من حيث فعاليتها ومناسبتها وقدرة أعضاء الجماعة على الاستفادة منها .

٣- طريقة الاتصال والتفاعل وتأثيرها على العمل .

٤- المرحلة التي تمر بها الجماعة واحتياجاتها .

٥- دور القائد من حيث حجم ونوعية المشاركة .

٦- دور أعضاء الجماعة من حيث أيضاً الحجم والنوعية ودرجة استفادتهم من العمل .

ويرى (Corey & Others,١٩٨٢) أن من الأساليب التي يلجأ إليها القائد لتنفيذ هذه العملية أسلوب (تقويم الجلسة) حيث يفضّل تخصيص عشر دقائق في نهاية كل جلسة من جلسات الجماعة بغرض تلخيص ما تم فيها وتقويمها . وتتضمن عملية تقويم الجلسة إجابة كل من القائد وأعضاء الجماعة على الأسئلة التالية :

س/ هل يمكن أن تلخّص مدى استفادتك من هذه الجلسة؟

س/ ما هي مشاعرك تجاه هذه الجلسة؟

س/ هل تشعر بوجود أي عمل لم يتم إنجازه خلال الجلسة؟

س/ ما هي الخطوات التي ستعمل بها بعد انتهاء هذه الجلسة وحتى الجلسة القادمة؟

س/ هل ترغب في التعليق على أي نشاط تم تنفيذه خلال هذه الجلسة؟

س/ ما الذي تعلّمته عن نفسك وعن الآخرين في هذه الجلسة؟

س/ ما هي الأفكار والخبرات التي اكتسبتها خلال الجلسة؟

س/ هل أنت راض عن درجة مشاركتك في هذه الجلسة؟

كما ينبغي أن يسأل القائد نفسه في نهاية كل جلسة بعض الأسئلة التي تساعده في تقويم عمله مع الجماعة، ويشير (Corey & Others,١٩٨٢) إلى إمكانية استخدام القائد لمقياس مدرّج من ١ إلى ١٠ لتحديد درجة الفعالية، ويركّز المقياس على تحديد فعالية كل من الجوانب التالية: درجة المشاركة، والرغبة في التواجد مع الجماعة، والثقة في أعضاء الجماعة، والاستعداد للعمل والمخاطرة، ووضوح الأهداف والأساليب، والتدخل، وتوفير المعلومات وغيرها من الجوانب التي تتعلق بدوره كقائد لهذه الجماعة.

نموذج تقويم جلسة

المصدر (Toseland & Rivas,١٩٩٨)

- هل ساعدتك المعلومات التي عرضت عليك في هذه الجلسة على فهم سلوك طفلك؟

١	٢	٣
ساعدتني كثيراً	ساعدتني إلى حد ما	لم تساعدني أبداً

- ما هي أهم المعلومات التي استفدت منها؟
- ما هي درجة فعالية قائد الجماعة خلال هذه الجلسة؟

١	٢	٣
فعّال	فعّال إلى حد ما	غير فعّال

- ما هي الفوائد التي تحققت لك خلال هذه الجلسة؟
- ما الذي لم يعجبك في هذه الجلسة؟
- حدد درجة رضاك عن هذه الجلسة؟

١	٢	٣
راض تماماً	راض إلى حد ما	غير راض

- أي ملاحظات أخرى :

ثالثاً: مرحلة النهاية

العملية الأولى: إنهاء العمل. أو الانفصال **termination** وهي المرحلة النهائية في العمل والتي تصل إليها الجماعة بعد تحقيق أهدافها، أو انتهاء الوقت المخصّص للعمل والمتّفق عليه سابقاً، أو عندما يشعر أعضاء الجماعة بعدم الرغبة في مواصلة العمل. وتتضمن هذه المرحلة عادة عمليات التقويم **evaluation**، والتعامل مع مشاعر المقاومة **resistance** والإنكار **de-nial** والهـــروب إلى المرض **flight into illness** (**Barker١٩٩١**)؛ لهذا ينبغي على قائد الجماعة فهم معنى إنهاء العمل بالنسبة لأعضاء الجماعة؟ ومعرفة درجة تأثير هذه المرحلة على الأعضاء؟ فكلما كانت عملية إنهاء العمل عملية ناجحة كلما ساعد ذلك على استفادة أعضاء الجماعة من العمل وشجّعهم على تطبيق ما تعلّموه في حياتهم اليومية، وخرجوا بانطباع طيّب عن العمل الجماعي. ويشير (**Garvin,١٩٨٧**) إلى أن إنهاء العمل مع الجماعة يتطلب من القائد القيام بمساعدة أعضاء الجماعة في الجوانب التالية:

١- تقويم العمل ومعرفة الإنجازات.

٢- تفهم مشاعر أعضاء الجماعة المرتبطة بهذه المرحلة والتكيف معها.

٣- المحافظة على التغييرات الإيجابية والأساسية الناجمة عن الخبرة الجماعية.

٤- الاستفادة من المهارات والاتجاهات والمعارف المكتسبة في مواقف مختلفة.

أما (Schopler & Galinsky,١٩٩٥) فيشيران إلى أن مرحلة إنهاء العمل ينبغي أن تركز على مساعدة أعضاء الجماعة في اختبار وتحديد الإنجازات التي حققوها، ومراجعة جميع الخبرات الجماعية، وإعدادهم للمستقبل. كما يؤكدان على أهمية قيام القائد بمساعدة أعضاء الجماعة للبحث عن طرائق وأساليب جديدة تسهم في المحافظة على التغييرات الفردية والجماعية التي حدثت خلال عملية التدخل.

أما (Corey & Others,١٩٨٢) فقد أشاروا إلى مجموعة من العمليات التي ينبغي على قائد الجماعة الاهتمام بها والتعامل معها لإنهاء أعمال الجماعة نلخصها في:

١-إعداد الجماعة لمرحلة الانفصال وذلك من خلال الإشارة إلى هذه المرحلة قبل الوصول إليها بوقت كاف، وتشجيع أعضاء الجماعة للتّعبير عن مشاعرهم المرتبطة بعملية الانفصال، ومساعدتهم في التعامل مع هذه المشاعر.

٢-مراجعة الخبرات الأساسية وإبرازها وذلك من خلال استرجاع الموضوعات والخبرات الرئيسة التي تم مناقشتها والاتفاق عليها واكتسابها، وتشجيع أعضاء الجماعة للاستفادة مما تعلّموه وتطبيقه خارج الجماعة.

٣-تمثيل الأدوار الجديدة وذلك باستخدام أسلوب لعب الأدوار، وممارسة السلوكيات والمهارات الجديدة والتأكد من قدرة أعضاء الجماعة على أدائها.

٤-استخلاص النتائج وتحديدها وذلك من خلال تلخيص النتائج وتوضيح كل ما تعلّمه أعضاء الجماعة من الجماعة.

٥-تلخيص الرأي الشخصي لكل عضو عن الجماعة ككل.

٦-تسليط الضوء على الفترة القادمة وذلك من خلال سؤال أعضاء الجماعة عن التغييرات والتعديلات المرغوبة خلال الفترة القادمة (٣ إلى ٦) أشهر، وتلخيص لأهم الخبرات المكتسبة وكيفية تطبيقها، وتحديد أهدافهم للمرحلة القادمة وكيفية تحقيق هذه الأهداف.

أما (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) فقد لخّصا عمليات إنهاء أعمال الجماعة في الجوانب التالية:

١-مساعدة أعضاء الجماعة للمحافظة على التغييرات والمكتسبات الجديدة وتعميمها على جميع جوانب حياتهم وذلك من خلال:

ا. مساعدة أعضاء الجماعة للإحساس بالثقة في قدراتهم.

ب. استخدام مواقف مختلفة لممارسة السلوكيات الجديدة.

ج. المتابعة من خلال جلسات لاحقة.

د. الوقاية من العوامل البيئية التي قد تؤثّر على استفادتهم من التغييرات الجديدة.

هـ. تعليم وتدريب أعضاء الجماعة على أساليب حل المشكلة.

٢-خفض عوامل الجذب، وتعزيز الأداء المستقل لأعضاء الجماعة وذلك من خلال تشجيعهم للاعتماد على أنفسهم وعلى قدراتهم الشخصية والاستفادة من الموارد المتاحة في المجتمع لحل مشكلاتهم. ويمكن خفض عوامل الجذب باستخدام أساليب مختلفة منها أسلوب تلخيص المنجزات، وإطالة المدة الزمنية بين الجلسات، وإنقاص مدة كل جلسة،

وتشجيع أعضاء الجماعة للقيام بأنشطة أخرى خارج الجماعة، والتحدث عن أسباب عدم وجود حاجة إلى الاستمرار.

٣-مساعدة أعضاء الجماعة للتعامل مع المشاعر المرتبطة بمرحلة الانفصال. فقد تظهر لدى أعضاء الجماعة بعض المشاعر السعيدة أو المؤلمة نتيجة عملية الانفصال، ويعتمد ظهور هذه المشاعر بدرجة كبيرة على علاقة العضو ببقية أعضاء الجماعة، وقوة العلاقة والانسجام داخل الجماعة، ومدة العمل، وحجم الإنجازات ودرجة تحقيق الأهداف. فمن المشاعر السعيدة والإيجابية المرتبطة بمرحلة الانفصال الشعور بالفخر والاعتزاز **pride**والشعور بالثقة **confidence** والشعور بالفائدة والقدرة على مساعدة الآخرين **usefulness** والشعور بالرضى والإشباع **satis-faction** أما المشاعر المؤلمة والسلبية فتتمثل في الإنكار **Denial** والغضب **anger** والحزن **sadness** والرفض أو عدم الرضى **re-jection** والشعور بالعداء **hostility** حيث يظهر الإنكار في تجاهل العضو لمحاولات القائد إنهاء أعمال الجماعة وذلك من خلال محاولته تغيير موضوع الحديث، أو إظهار رغبته في الإسراع لإنهاء العمل. كما قد يعّبر العضو عن مشاعر الرفض من خلال العودة إلى ممارسة السلوكيات (أعراض المشكلة) القديمة التي كانت السبب وراء انضمامه إلى الجماعة، أو من خلال التعلّق والتشبث بالقائد وملازمته باستمرار، أو من خلال التقليل من شأن الإنجازات والنتائج التي تم التوصل إليها، أو من خلال انتقاد القائد ومحاولة التشكيك في قدراته ومهاراته. وقد يشعر بعض أعضاء الجماعة بالحزن نتيجة اعتقادهم بأن انتهاء العمل

وانفصالهم عن الجماعة قد يؤدي إلى فقد العلاقة ومشاعر التعاطف والدعم التي وجدوها في الجماعة، حيث يقودهم هذا الاعتقاد إلى التساؤل والتشكيك في قدرتهم للمحافظة على المكتسبات الجديدة.

٤-التخطيط للمستقبل إذ إن نهاية العمل مع الجماعة لا يعني بالضرورة عدم حاجة أعضاء الجماعة إلى خدمات أخرى؛ لهذا فإن القائد مطالب بمعرفة الأعضاء الذين يحتاجون إلى خدمات لاحقة، وتحديد احتياجاتهم، ومساعدتهم لوضع خطّة عمل ملائمة لمقابلة هذه الاحتياجات. وعند وضع الخطّة يراعي القائد احتياجات العضو، والهدف المراد تحقيقه، والمدة الزمنية اللازمة لإنجازه.

٥-القيام بعملية التحويل **making referrals** للحصول على خدمات لاحقة، ويراعي عند تحويل أعضاء الجماعة إلى المؤسسات والبرامج الخارجية الحصول على موافقتهم، حيث إن رغبة العضو في الحصول على الخدمات والاستفادة منها تؤدي غالباً إلى نجاح عملية التحويل. كما تتطلب عملية التحويل معرفة القائد بالمؤسسات والخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع المحلي، ومساعدة الأعضاء للاستفادة منها إلى أقصى حدّ ممكن، وتسهيل عملية الاستفادة منها.

العملية الثانية: التقويم. التقويم **evaluation** عملية تتضمن جمع المعلومات والبيانات اللازمة لمعرفة درجة تأثير طرق وأساليب التدخل المستخدمة مع أعضاء الجماعة والجماعة ككل، ومعرفة الإنجازات التي تحققت من خلال العمل الجماعي ومقارنتها بالأهداف. وتعتبر عملية التقويم من أهم عمليات المرحلة النهائية، وكل قائد جاد ومهتم بعمله ويرغب في التّعرف على

تأثير تدخله مع الجماعة يقوم بهذه العملية بطريقة منظّمة. ويستخدم القائد أساليب متعددة للقيام بهذه العملية ولعل من أبسطها أسلوب الاستبانات التي يسأل من خلالها أعضاء الجماعة عن درجة رضاهم عن العمل.

يشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن عملية التقويم تتطلب من القائد القيام بالعمليات التالية:

١- تحديد أسباب التقويم، لماذا نقوّم؟
٢- تحديد قدرة المؤسسة على توفير الدعم والتشجيع والإمكانات للقيام بعملية التقويم.
٣- تحديد المدة الزمنية اللازمة لإجراء عملية التقويم.
٤- تحديد منهج وأدوات التقويم.

للتقويم أسباب وفوائد متعددة منها على سبيل المثال لا الحصر: الرغبة في التعرف على تأثير طرق وأساليب التدخل المستخدمة، والرغبة في تحسين مهارات القيادة، والرغبة في معرفة فوائد طريقة العمل مع الجماعات مع نوعيات معينة من العملاء في علاج مشكلاتهم، والرغبة في زيادة الخبرات والمعلومات وتبادلها مع الآخرين.

كما أن دعم المؤسسة لعملية التقويم من خلال توفير الدعم والتشجيع والمشورة والإمكانات يعتبر من أهم العوامل المساعدة لنجاح هذه العملية، لهذا فإن القائد مطالب بتحديد احتياجاته ومعرفة درجة استعداد المؤسسة لتوفير مثل هذا الدعم للقيام بعملية التقويم.

أما بشأن المدة الزمنية اللازمة للقيام بعملية التقويم فعلى القائد تحديدها والتأكّد من توفّر الوقت الكافي لديه قبل البدء بهذه العملية. وعند تحديد المدّة

الزمنية ينبغي على القائد مراعاة العوامل التالية : - منهج أو طريقة التقويم ، وحجم المعلومات المطلوبة ، والأدوات المستخدمة لجمع المعلومات ، فالتنسيق بين جميع هذه العوامل أمر ضروري لتحقيق أهداف عملية التقويم .

وأخيراً فإن اختيار طريقة التقويم وأدوات جمع المعلومات ينبغي أن تعطى الاهتمام اللازم ، حيث إن الاختيار السليم لطريقة التقويم يساعد في وضوح العملية وسرعة إنجازها والوصول إلى النتائج الصحيحة . ويستخدم القائد ثلاثة طرق رئيسة لتقويم أعمال الجماعة نعرضها بإيجاز في التالي : -

الطريقة الأولى : تقويم عملية التّخطيط وذلك من خلال مراجعة السّجلات والتقارير السابقة عن الجماعات التي عمل معها القائد مع التركيز على السّجلات المرتبطة بالجماعة التي يراد تكوينها ، والرجوع إلى الكتب والمجلات المتخصّصة ، والمشاركة في الندوات والمحاضرات والمؤتمرات ذات الصلة بنوع الجماعة المقترحة .

الطريقة الثانية : تقويم عملية الملاحظة أي تقويم عملية ملاحظة أعضاء الجماعة وعمليات الجماعة التي يقوم بها كل من القائد وأعضاء الجماعة والملاحظون من خارج الجماعة . ومن الوسائل المستخدمة في هذا المجال : التسجيل التفصيلي لجميع العمليات والأنشطة التي تحدث داخل الجماعة سواء كان التسجيل أثناء الجلسة أو بعدها ، والتسجيل الموجز أو المختصر الذي يركز على تسجيل أبرز الأحداث والعمليات التي تحدث داخل الجماعة ، والتسجيل الصوتي والمرئي باستخدام أجهزة التسجيل المختلفة ، والاستبانات والنماذج التي يستخدمها القائد في نهاية الجلسات لتدوين ما حدث في كل جلسة .

نموذج لتسجيل جلسات الجماعة

المصدر (Toseland & Rivas,١٩٩٨:٣١٠)

اسم الجماعة : تاريخ بداية العمل :

اسم القائد : تاريخ نهاية العمل :

رقم الجلسة : تاريخ الجلسة :

الأعضاء الحاضرون :

الأعضاء الغائبون :

الهدف العام للجماعة :

الهدف من الجلسة :

الأنشطة المقترحة لتحقيق أهداف الجلسة :

تحليل القائد للجلسة :

مقترحات للجلسة القادمة :

وتعتبر ملاحظة أعضاء الجماعة لعمليات الجماعة من أهم الموارد للحصول على المعلومات التي تحدّد درجة نجاح العمل الجماعي ؛ لهذا ينبغي على القائد التأكّد من فهم أعضاء الجماعة لهذه العملية وأهدافها وقدرتهم على القيام بها . وقد قدم (Zastrow,١٩٩١) نموذجاً لتقويم أعمال الجماعة يحتوي على عشرة أسئلة ، سبع منها يستخدم فيها القائد مقياساً مكوناً من خمسة معايير توضح درجة رضا العضو عن العمل الجماعي وذلك حسب الترتيب التالي :

١- لا أوافق بشدة . ٢- لا أوافق . ٣- غير متأكد . ٤- أوافق . ٥- أوافق بشدة .

أما الأسئلة الثلاث الأخيرة فهي عبارة عن أسئلة مفتوحة تتيح للعضو فرصة إبداء رأيه في بعض جوانب العمل الجماعي .

نموذج لتقويم أعمال الجماعة

المصدر (Zastrow,١٩٩١:٥٢١)

س١/ أنا راض تماماً عن الإنجازات التي تحققت من خلال هذا العمل .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٢/ لقد استطعت إنجاز أهدافي الشخصية من العمل مع الجماعة .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٣/ لقد استمتعت بالعمل مع هذه الجماعة .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٤/ لقد استطاع القائد أن يؤدي دوره بكل اقتدار .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٥/ هذه الجماعة كانت من أفضل الجماعات التي شاركت فيها .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٦/ لقد استفدت من هذه الجماعة كثيراً واستطعت أن أنمي مهاراتي وشخصيتي .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٧/ جميع الأنشطة التي قمنا بها كانت فاعلة ومفيدة واستطاعت أن تحقق مطالبي .

(١) (٢) (٣) (٤) (٥)

س٨/ جوانب القوة في هذه الجماعة تكمن في :

س٩/ جوانب الضعف في هذه الجماعة تكمن في :

س١٠/ اقتراحاتي لهذه الجماعة تتلخص في :

الطريقة الثالثة : تقويم عملية نمو الجماعة بهدف اختبار طرق وأساليب التدخل والعمل مع الجماعات وتقديرها وتعديلها وتحسينها وتطويرها . ومن الطرق التي تستخدم في تطوير وتحسين برامج العمل مع الجماعات منهج دراسة الحالة **case study method** الذي يعتمد بدرجة كبيرة على الوصف الدقيق، والملاحظة الدقيقة والمنظّمة، والتحليل التفصيلي لعمليات الجماعة . كما يتميز هذا المنهج بإعطاء صورة واضحة للعمليات والإجراءات أثناء حدوثها داخل الجماعة، بالإضافة إلى سهولة تطبيق هذا المنهج في الميدان .

واختيار منهج أو طريقة التقويم تستلزم تحديد الوسائل والأدوات المناسبة لجمع المعلومات والبيانات والتي منها : -

١- سجلات المتابعة **progress notes**.

٢- التقارير الخاصة أو الشخصية لكل من القائد وأعضاء الجماعة والملاحظين من خارج الجماعة **self-reports**.

٣- الاستبانات أو الاستمارات **questionnaires**.

٤- التقارير التي تحتوي على تحليل القائد لعمل الجماعة **analysis of re-ports**.

٥- مراجعة التسجيلات الصوتية والمرئية **review of audio and video tapes**.

٦- الملاحظة **observation** .

العملية الثالثة: المتابعة. والمتابعة من العمليات التي تستخدم في كثير من الجماعات بهدف التأكّد من الإنجازات والمحافظة عليها، وتوفير الدعم والمعونة

لمواجهة أي عقبات وصعوبات تعترض أعضاء الجماعة. ويمكن للقائد متابعة أعضاء الجماعة باستخدام الأساليب التالية (Corey & Others,١٩٨٢):

١- إجراء مقابلات فردية لاحقة follow-up interviews مع كل عضو من أعضاء الجماعة لمعرفة وتحديد فعالية العمل الجماعي ودرجة تأثيره عليهم وعلى تحقيق أهدافهم الشخصية، ومعرفة الصعوبات التي يواجهها وما يمكن أن يقدمه القائد لهم.

٢- تشجيع الاتصال بين أعضاء الجماعة للحصول على الدعم والمعونة النفسية لإنجاز الأعمال والمحافظة على المكتسبات.

٣- ترتيب جلسة لاحقة follow-up session بعد شهر أو شهرين -حسب الحاجة- لمتابعة إنجازات كل عضو وتزويده بالمشورة والموارد اللازمة.

المراجع العلمية

- أحمد كمال أحمد . (١٩٧٧) . مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي . الجزء الثاني . مكتبة الخانجي .
- عادل محمود مصطفى . (١٩٩٦) . الأساسيات في العمل مع الجماعات . الفيوم، دار المروة للطبع والنشر والتوزيع .
- محمد شمس الدين أحمد . (١٩٨٦) . العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية .

- Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. National Association of Social Workers, Washington, DC.
- Bertcher, H. J., & Maple, F. (١٩٨٥). Elements and Issues in Group Composition. In M. Sundel, P. Glasser, R. Sarri, & R. Vinter (eds.), Individual change through small groups. New York: Free Press.
- Brandler, S. & Roman, C. (١٩٩١). Group Work: Skills and Stategies for Effective Intervention. New York: The Haworth Press.
- Cartwright, D. & Zander, A. (١٩٦٨). Group Dynamics. (3d ed)., New York: Harper & Row.
- Conger, A. & Moore, D. (١٩٨١). Social Work in the Long-Term Care Facility. Boston, Massachusetts: CBI Publishing Company, Inc.

- Corey, G. & Others. (١٩٨٢). Group Techniques. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.

- Croxton, T. A. (١٩٨٥). The Therapeutic Contract. In M. Sundel, P. Glasser, R. Sarri, & R. Vinter (eds.), Individual change through small groups. New York: Free Press.

- Drews, J. & Bradley, T. (١٩٩١). Group Treatment for Adults Molested as Children: An educational and therapeutic approach. In theory and practice in social group work: Creative Connections (ed.), Well, M. Chau, K., Southerland, D. (١٩٩١) New York: The Haworth Press.

- Frazier, C. (١٩٨١). Social Work and Dialysis: The Medical and Psychosocial Aspects of Kidney Disease. Los Angeles: University of California Press.

- Galinsky, M. & Schopler, J. (١٩٧١). The Process of Goal Formulation in Social Group Work Practice. In Social Work Practice. New York: Columbia Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

- Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work. Second Edition. New Jersey:Prentice Hall, Inc.

- Goldstein, A., Heller, K. & Sechrest, L. (١٩٦٦). Psychotherapy and the Psychology of Behavior Change. New York: John Wiley.

- Greene, R. (١٩٨٦). Social Work with the Aged and their Families. New York:Aldine De Gruyter. Hawthorne,

- Hubschman, L. (١٩٨٣). Hospital Social Work Practice. Praeger Publishers.

- Kelley, H. & Khibaut, J. (١٩٦٩).Group Problem Solving. In G.Lindzeu & E. Aronson (eds.). The Handbook of Social Psychology. Second Edition. Reading, Mass.: Addison-Wesley.

- Middleman, R. R. (١٩٦٨). The non-verbal Method in Working with Groups. New York: Association Press.

- Middleman, R. R. (١٩٨٠). The Use of Program: Review and Update. Social Work with Groups, ٣ (٣).

- Mishne, J. (١٩٨٣). Clinical Work with Children . New York: The Free Press.

- Northen, H. (١٩٦٩). Social Work with Groups. New York: Columbia University Press.

- Northen, H. (١٩٨٨). Social Work with Groups. (٢nd ed.). New York: Columbia University Press.

- Piccard, J. (١٩٨٣). An Introduction to Social Work. Third Edition. Homewood, Illinois: The Dorset Press.

- Reid, K. (١٩٧٧). Worker Authenticity in Group Work. Clinical Social Work Journal, Vol. ٥, No. ١.

- Reid, K. (١٩٨٣). The use of Confrontation in Group Treatment Attack or Challenge? . Journal of Social Work.

- Rose, S. D. (١٩٧٧). Treating Children in Groups. San Francisco: Jossey-Bass.

- Rose, S. D. (١٩٨١). Assessment in Groups. Social Work Research and Abstracts. ١٧ (١).

- Rose, S. D. (١٩٨٤). Use of Data in Identifying and Resolving Problems in Goal Oriented Treatmenr Groups. Social Work with Groups. ٧ (٢).

- Rose, S. & Edelson, J. (١٩٨٨). Working with Children and Adolescents in Groups. San Francisco: Jossey-Bass.

- Schopler, J. & Galinsky, M. (١٩٩٥). Group Practice Overview. In Edwarda, R. & Hopps, J. Encyclopedia of Social Work. Washington, DC: NASW, (١٩ed.) ١.

- Schopler, J. Galinsky, M. & Alicke, M. (١٩٨٥). Goals in Social Group Work Practice: Formulation, Implementation and Evaluation. In M. Sundel, R Glasser, R. Sarri, & R. Vinter (eds.). Individual change through small groups. New York: Free Press.

- Schram, B. & Mandell, R. (١٩٨٦). Human Services Strategies of Intervention. New York: Macmillan Publishing Company.

- Shulman, L. (١٩٨٤). The Skills of Helping: Individual and Groups. Itasca Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

- Simon, P. (ed.). (١٩٧١). Play and Game Theory in Group Work. A collection of papers by Neva Leona Boyd. Chicago: University of Illinois. Addams Graduate School of Social Work.

- Toseland, R. & Rivas, R. (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. New York: Macmillan Publishing Company.

- Turner, J. (١٩٨٢). Differential Diagnosis and Treatment in Social Work . Third Edition. New York: The Free Press.

- Vinter, R. (١٩٧٤). Program Activities: An Analysis of Their Effects on Participant Behavior.

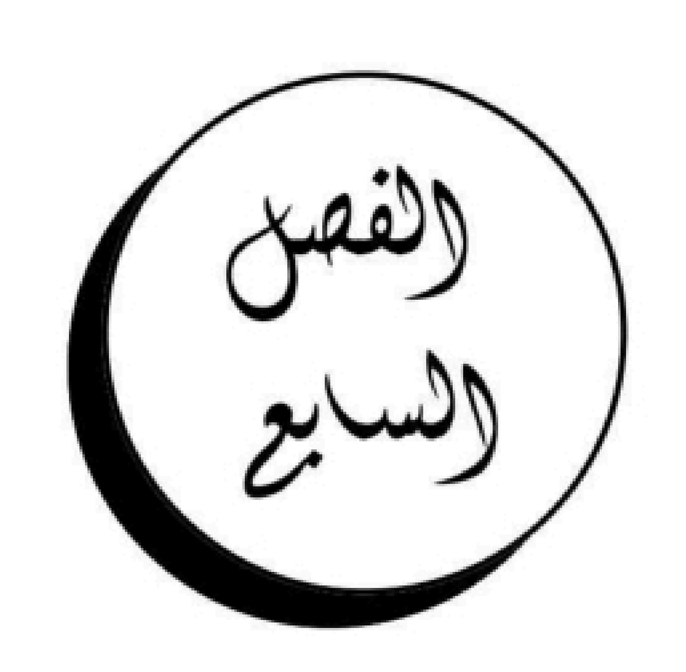
- Vinter, R. (١٩٧٤). The Essential Components of Social Group Work Practice, In Glasser, Sarri, and Vinter (eds.), Individual change trough groups. New York: Free Pess.

- Winters, G. & Easton, F. (١٩٨٣). The Practice of Social Work in Schools. New York: The Free Press.

- Yalom, I. D. (١٩٧٥). The Theory and Practice of Group Psychotherapy. (٢nd ed.). New York: Basic Books.

- Yalom, I. D. (١٩٨٥). The Theory and Practice of Group Psychotherapy, (٣rd ed.). New York: Basic Books.

- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall Publishers.



مهارات العمل
مع الجماعات

- مهارات توجيه عمليات مع الجماعة
- مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية التشخيص أو التقدير.
- المهارات العملية أو التطبيقية

مهارات العمل مع الجماعات

تعرّف المهارة في الاصطلاح اللغوي (المهارة) بالفتح أي الحذق في الشيء (الرازي، ١٤١٦). ويقال: (مهر الشيء) ومهر فيه وبه مهر مهارة: أحكمه، صار به حاذقاً فهو ماهر (أنيس وآخرون).

وذكر (بدوي، ١٩٧٨ : ٣٧٨) أن المهارة تعني القدرة على القيام بالأعمال الحركية المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة. وأن للمهارة درجات مختلفة يمكن التعرف عليها وقياسها عن طريق اختبارات المهارة التي تمكن من معرفة مدى اكتساب المهارات اللازمة لممارسة مهنة معينة. والعامل الماهر هو الذي حصل على جميع المؤهلات اللازمة لأداء مهنة أو حرفة ما.

ويرى (أحمد، ١٩٨٦ : ١٣٨) أن المهارة تعني القدرة على دفع وتسيير عمليتي النّمو والتغيير والسيطرة عليهما في حدود قدرة الجماعة وأعضائها، واستغلال طاقاتهم إلى أقصى حدّ ممكن، ولا شك أن ذلك يتضمن طبيعة العلاقات التي يجب أن تقوم بين الاختصاصي الاجتماعي والجماعة لحدوث هذا النمو والتغيير، واكتساب وتنمية مهارة الاختصاصي الاجتماعي في الوقت نفسه.

ويشير (Barker,١٩٩١) إلى أن المهارة هي براعة الشّخص في استخدام يديه ومعارفه ومواهبه وموارده وجميع خصائصه الذّاتية المميزّة. والمهارة في الخدمة الاجتماعية تعني براعة المختص الاجتماعي في القيام

بعمليات الاتصال communication، وتقدير المشكلات assessing problems وقدرات العميل، والربط بين الاحتياجات والموارد match-ing needs with resources، وتغيير البنية الاجتماعية changing social structure.

والمهارات الأساسية للعمل مع الجماعات هي مجموعة الاتجاهات والأعمال والسلوكيات التي يمارسها القائد خلال جلسات الجماعة بهدف مساعدة أعضاء الجماعة على تحقيق أهدافهم الشخصية، وأهداف الجماعة ككل.

يشير (Reid,١٩٧٧) إلى أن المنظرين في مجال التحليل النفسي، والعلاج الموجه نحو العميل وغيرهم يؤكدون على ثلاثة عناصر أو مهارات أساسية تؤثر في نجاح عملية المساعدة مع الجماعات نلخص هذه المهارات في التالي:

١- قدرة القائد على فهم العميل وإشعاره بذلك.

٢- قدرة القائد على تقبل العميل والتعاطف معه.

٣- قدرة القائد على التعبير عن نفسه بكل حرية وصراحة وصدق، والتعبير عن مشاعره وأفكاره وقت الحاجة.

كما يؤكد (Reid) على أن لشخصية القائد تأثيراً نفسياً كبيراً على أعضاء الجماعة، فسن القائد، وطريقة لباسه، وأسلوب حديثه، واسمه، وجنسه، وثقافته كلها عوامل تؤثر في نفسية الأعضاء. ولهذا فإن على القائد الاهتمام بهذه العوامل ومراعاتها أثناء عمله مع الجماعة، كما أن عليه

أن يبذل قصارى جهده لكي يكون مقبولاً من جانب أعضاء الجماعة. ويرى الباحث أن أفضل طريقة للتعامل مع هذه الجوانب يكمن في تصرف القائد بشكل طبيعي ويتجنب التكلف والاصطناع، وأن يكون صادقاً ومشاركاً الجماعة مشاعرها.

ويرى (Brenner,١٩٨٢) أنه بغض النظر عن طبيعة إعداد الاختصاصي وتوجهاته وخبراته فإن هناك أربعة خصائص أساسية وضرورية ينبغي أن تتوفر في كل معالج هي:

١- التعاطف والمشاركة الوجدانية **empathy**، حيث إن كل عميل بحاجة إلى أن يكون مفهوماً من قبل الآخرين وعلى المعالج إيصال هذه الرسالة إليه، أي ينبغي أن يعرف العميل بأنك منصتاً إليه ومقدراً لمشاعره. فالتعاطف إذاً هو القدرة على معرفة وإدراك وفهم الحالة النفسية لشخص آخر.

٢- الهدوء ورباطة الجأش **composure**، من الضروري أن يكون المعالج مرتاحاً في علاقته بعميله بغض النظر عن رأيه فيه وفي ما يقوله ويفعله وما يشعر به.

٣- الاستعداد لمناقشة كل شيء **readiness to discuss everything**، فالمعالج الناجح هو الذي يكون مستعداً لمناقشة أي موضوع يطرحه العميل، والاستعداد هنا يعني إبداء الرغبة في المساعدة وبذل كل جهد في سبيل ذلك.

٤- التشجيع **encouragement**، فالمعالج الفاعل والمؤثر هو الذي يؤمن بقدرة عملائه على مساعدة أنفسهم ومساعدة بعضهم بعضاً، وتحمل

المسؤولية وأن دوره معهم ينبغي أن يركز على تشجيعهم وتوفير الدعم والمعونة والمساندة .

٥- وأخيراً أن يكون المعالج هادفاً في كل عمله **purposefulness**، بمعنى أن يكون لكل نشاط أو عمل يقوم به هدف واضح ، وأن يخدم هذا الهدف مصالح عميله ، كما أن من الواجب عليه توضيح هدفه من عمل أو نشاط لعميله .

أما (**Konopka,١٩٦٣**) فقد اقترحت مجموعة من المبادئ الأساسية للعمل مع الجماعات وأشارت إلى ضرورة اتفاق جميع العاملين مع الجماعات على أهميتها والالتزام بها أثناء العمل . ومن أهم هذه المبادئ :

١- المشاركة والتفاعل .

٢- العلاقات الإيجابية بين جميع أعضاء الجماعة بغض النظر عن سنهم ولونهم ومستواهم الاجتماعي .

٣- الإيمان بقيمة التعاون والمشاركة في عملية اتخاذ القرار .

٤- مراعاة الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة .

٥- حرية المشاركة والتعبير عن الرأي والمشاعر .

ويشير (**Schulman,١٩٨٦**) إلى أن المستوى التعليمي لقائد الجماعة ليس مهماً بقدر أهمية إيمانه بقدرات أعضاء الجماعة على النمو والتغير ، وقدرته على استخدام خبراته ومهاراته ووسائل الاتصال المناسبة للتعامل مع أعضاء الجماعة ومشكلاتهم . ومع اختلاف العاملين في مجال مهن المساعدة

الإنسانية من حيث خصائصهم الذاتية ومستوى تدريبهم وخبراتهم، إلا أن امتلاكهم للمهارات الأساسية في العمل المهني أمر ضروري ومسلم به ولا يمكن العمل بدونه، فقد ثبت أن استخدام مهارات كالملاحظة، والاستماع والإنصات الجيد، والاستجابة، والتعاطف، والتقدير تسهم إلى حد بعيد في نجاح عملية المساعدة.

ويفضل (Zastrow,١٩٩١ : ٤١-٤٤) الحديث عن الأدوار التي يقوم بها القائد بدلاً من الحديث عن المهارات، حيث يشير إلى أن قائد الجماعة يقوم بأداء أدوار ووظائف مختلفة ومتنوعة أهمها: الدور الخاص بإنجاز أهداف محددة ويسميه **task role**، والدور الخاص بالمحافظة على الجماعة واستمراريتها ويسميه **group maintenance role**، والأدوار متعددة الوظائف التي تستخدم للقيام بوظائف مختلفة.

ومن المهارات المرتبطة بالدور الأول: مهارة تقديم الحقائق والمعلومات والآراء والأفكار والاقتراحات، ومهارة البدء في الحديث، والتوجيه، والتلخيص، والتنسيق، والتشخيص أو التقدير، والتنظيم، واختبار الواقع، والتقويم.

أما الدور الثاني فيتطلب استخدام مهارات تشجيع الأعضاء على المشاركة، ومهارة التفاوض، والمساعدة في التخلص من عوامل التوتر، والمساعدة على الاتصال، وتقويم الجو الانفعالي والعاطفي داخل الجماعة، وملاحظة سير عمليات الجماعة، ومهارة وضع الضوابط والمعايير، والاستماع والإنصات، وبناء الثقة، وحل المشكلات الشخصية.

والدور الثالث والأخير فيستلزم استخدام مهارات متنوعة كمهارة وضع السياسات، والتوجيه، والتخطيط، وتوفير الخبرة، وتمثيل الجماعة ومصالحها، وتحديد أساليب الثواب والعقاب، والتوسط، ومهارة ضرب الأمثلة.

أما (Brandler & Roman,١٩٩١) فيشيران إلى أن مهارات العمل مع الجماعات يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي:

١- مهارات اتصالية **communication skills**.

٢- مهارات لبناء التماسك **cohesion-building skills**.

٣- مهارات حل المشكلات **problem-solving skills**.

ويشير الباحثان إلى أن النوع الأول من هذه المهارات ينقسم بدوره إلى قسمين: مهارات تستخدم لمساعدة أعضاء الجماعة للوصول إلى فهم مشترك ومنها: مهارة التوضيح **clarifying**، وإعادة الصياغة **rephrasing**، والتشكيل **framing**، والتركيز **focusing**، واختبار الواقع **reality testing**، والمواجهة **confronting**، والتفسير والتحليل، ووضع الحدود **setting limits**، والاستكشاف والتوسع، والمهارات الوجدانية **affective skills**التي تساعد في استخراج المشاعر والاستجابة لها، والبحث عن المعلومات والخبرات والدعم والمساندة والتعاطف، وتحديد جوانب المقاومة التي يبديها أعضاء الجماعة والتعامل معها، وتحديد دلالات التلميحات أو التعبيرات غير اللفظية **nonverbal cues**والتعامل معها، والربط بين السلوك والمشاعر، ومعالجة المشاعر غير السوية، والفحص أو الملاحظة الدقيقة.

أما النوع الثاني من المهارات والخاص ببناء التماسك فلخصاها في التالي: المهارة في وضع الحدود الزمانية والمكانية للعمل الجماعي، والربط بين الأعضاء ومواقفهم ومشكلاتهم من خلال ما يقولونه ويفعلونه، والبحث عن أوجه التشابه بين الأعضاء مع عدم الإخلال بمبدأ الفروق الفردية، والتلخيص، واستخدام ألفاظ الجمع (نحن)، وتحديد الأهداف، وتوضيح الحاجات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، والوصول إلى اتفاق.

وأخيراً أشار الباحثان إلى أن مهارات حل المشكلات تتضمن: مهارة تحديد مدى الحاجة إلى اتخاذ القرار وكيفية تطبيقه، وتقديم البدائل، والسؤال عن الآراء، والتركيز، وتحديد المناطق أو الجوانب التي ينبغي التعامل معها، وإيجاد الدافع للعمل، وحث الأعضاء وتشجيعهم على بذل الجهد، وتجزئة العمل إلى أجزاء صغيرة بحيث يمكن التعامل معها، والتوسط، والتفاوض.

أما (Toseland & Rivas,١٩٩٨) فقد صنفا مهارات العمل مع الجماعات إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي:

١- مهارات لتوجيه عمليات الجماعة

skills to facilitate group processes

٢- مهارات جمع المعلومات والتقدير

data gathering and assessment skills

٣- المهارات العملية أو التطبيقيّة **action skills**

ونظراً لما يتميز به هذا التصنيف من منهجية وشمولية في عرض مهارات العمل مع الجماعات، ولكونه أحدث تصنيف في هذا المجال رأينا الاعتماد عليه وشرحه بالتفصيل.

أولاً: مهارات لتوجيه عمليات الجماعة:

التوجيه في الخدمة الاجتماعية يعني قيام الاختصاصي الاجتماعي بتوضيح المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر للعميل، وتشجيع عملية التعبير عن المشاعر، وتحليل السلوكيات، ومناقشة الأنشطة التي يمكن العمل بها في سبيل حل المشكلات ومعالجة المواقف وتوضيحها، وتوفير التشجيع والتطمين (**Barker,١٩٩١ : ٨٠**).

ويرى (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) أن مهارات توجيه عمليات الجماعة هي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد بهدف تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة والتفاعل، والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم وآرائهم، والقيام بالأعمال والأنشطة والمهام المتفق عليها أو المطلوبة منهم لتحقيق أهداف الجماعة. بالإضافة إلى أن هذه المهارات تعمل على توجيه عمليتي الاتصال والتفاعل التي تعتمد عليها الجماعة في تحقيق أغراضها.

ومن هذه المهارات التالي:

١- مهارات الحضور **attending skills**.

٢- المهارات التعبيرية **expressive skills**.

٣- مهارات الاستجابة **responding skills**.

٤- مهارات التركيز **focusing skills**.

٥- مهارات توجيه عمليات التفاعل **guiding group interaction**.

٦- مهارات تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة **involving group members**.

ولمهارات توجيه عمليات الجماعة دور إيجابي في الحصول على نتائج سريعة وفعّالة وتحقيق أهداف الجماعة، خاصة إذا أدرك وفهم أعضاء الجماعة الغرض من استخدامها وكان لديهم الاستعداد الكافي للعمل، وعمل القائد على توضيحها وشرحها لهم، وحثهم على المشاركة والتفاعل في جميع أعمال وأنشطة الجماعة.

مهارات الحضور:

الحضور **attending** في مقابلات الخدمة الاجتماعية يعني المحافظة على اليقظة والانتباه، والاستجابة لكل ما يقال ويحدث، والانتباه لكل التعبيرات الحركية الصادرة عن العميل كالنظر والإيماء (**Barker,١٩٩١: ٨**).

ومهارات الحضور في العمل مع الجماعات هي جميع التعبيرات اللّفظية **verbal** وغير اللّفظية **nonverbal** (الحركية) التي يمارسها قائد الجماعة بهدف إظهار وتأكيد حضوره ومتابعته لكل ما يحدث داخل الجماعة. ويقصد بالتعبيرات اللفظية جميع الكلمات والجمل التي يستخدمها القائد للتعبير عن اهتمامه، وتشجيعه، ومتابعته، وتعاطفه، وثقته، واحترامه، وتقبله لأعضاء الجماعة والجماعة ككل. أما التعبيرات غير اللفظية فتتمثل في الحركات الجسمية كحركات اليدين، واللّمس، والنظر، والإيماء، والابتسامة التي تدل على اهتمام القائد بأعضاء الجماعة والجماعة ومشكلاتهم وتشجيعه لهم لمواصلة العمل أو الحديث.

ومن مهارات الحضور أيضاً مهارة الإنصات والاستماع، ومهارة اختيار أسلوب الحديث وطريقة الجلوس، واختيار نبرة الصوت والتي تدل على تفاعل القائد مع الجماعة.

وتعتبر مهارات الحضور أساس عملية المساعدة وتكوين العلاقة المهنية بين القائد والجماعة، كما أن القائد بحاجة إلى كل هذه المهارات في جميع عمليات وأنشطة الجماعة اللاحقة.

وتتطلب مهارات الحضور لاستخدامها بشكل جيد الاعتماد على أسلوب الملاحظة التي يقوم بها القائد داخل الجماعة وهذه الملاحظة ذات وجهين (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

أ. الوجه الأول خاص بملاحظة القائد لنفسه والانتباه لكل ما يقوله ويفعله داخل الجماعة، ومن ذلك:

* اختيار الكلمات وأسلوب الحديث ونبرة الصوت التي تتفق مع الموقف.
* ملاحظة اللغة التي يتحدث بها وقدرة أعضاء الجماعة على فهمها.
* ملاحظة المسافة التي تفصله عن الجماعة وقدرة الأعضاء على متابعته.
* ملاحظة حركات جسمه وكل ما يشعر ويفكر به أثناء عمله مع الجماعة.

ب. الوجه الثاني خاص بملاحظة القائد لأعضاء الجماعة والجماعة ككل وذلك من حيث: -

* درجة متابعة كل عضو ومشاركته في أعمال وأنشطة الجماعة.

* ملاحظة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن أعضاء الجماعة ومعرفة مدلولاتها.
* ملاحظة طريقة وأسلوب الاتصال والتفاعل بين أعضاء الجماعة وتأثيرها على عمل الجماعة.
* ملاحظة درجة التماسك والانسجام بين أعضاء الجماعة.
* إدراك المرحلة التي تمر بها الجماعة واحتياجاتها.

المهارات التعبيرية:

المهارات التعبيرية هي الوسائل والأساليب التي يستخدمها المختص لتشجيع عملائه للتعبير عن مشاكلهم ومشاعرهم بكل حرية، ومعرفة تأثيرها عليهم، ومساعدتهم للتعامل معها. وفي العمل مع الجماعات هي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد بغرض مساعدة أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم وخبراتهم، ومن أهم هذه المهارات قدرة القائد على زرع الثقة والاطمئنان في نفوس أعضاء الجماعة، وقدرته على تكوين العلاقة المهنية أو علاقة العمل **working re-lationship** مع كل عضو من أعضاء الجماعة وبين كل عضو والأعضاء الآخرين. وتعتبر العلاقات الطيبة بين أعضاء الجماعة المبنية على الاحترام والتقبل والتعاطف والمساندة والدعم والتعاون من أهم العوامل التي تساعدهم على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، لذلك ينبغي على القائد تشجيع علاقات الثقة والتعاطف بين أعضاء الجماعة، حيث إن عدم توفر هذا النوع من الثقة يؤدي بأعضاء الجماعة إلى الشعور بالشك والريبة والتردد والخوف من المشاركة.

ويرى كل (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن من المهـارات التي يمكن لقائد الجماعة استخدامها في هذا المجال ما يلي :

* البـحث عـن أوجـه الشـبـه بين أعـضـاء الجـمـاعـة سـواء من حـيث الاهتمامات أو الرغبات أو الاحتياجات أو طريقة الاستجابة والتفاعل أو من حيث الصعوبات التي تواجههم ومحاولة ربطهم ببعض .

* تشجيع أعضاء الجماعة على التحدث مع بعضهم البعض .

* تشـجيع أعـضـاء الجـماعـة للاستـماع والانتباه لما يقـوله ويفعله الآخـرون في الجماعة .

ويؤكد (Garvin,١٩٨٧) على أهمية مشاركة القائد الجماعة بخبراته ومهاراته وأفكاره ومشاعره الشخصية خاصة في بداية العمل معهم، حيث إن هذه المشاركة تعمل على تشجيع أعضاء الجماعة للتحدث والتعبير عن مشكلاتهم ومشاعرهم، كما وأنها تساعدهم في معرفة ما هو مطلوب منهم أو متوقع منهم عمله داخل الجماعة. ويجد كثير من الناس أن من السهل عليهم التحدث عن مشكلاتهم وأفكارهم ومشاعرهم أمام الآخرين متى ما أحسوا باستعداد الآخرين مشاركتهم نفس العمل. وينبغي على القائد أن لا يسرف في استخدام هذا الأسلوب، وأن يقصر استخدامها في الحالات والمواقف التي يرى أنها تحقق الهدف من استخدامها .

وأخـيـراً يرى (Barker,١٩٩١) أن الدور العـلاجي **therapeutic role** لقائد الجماعة في ممارسة هذه المهارات يتطلب منه القيام بالعمليات التالية :-

- معرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه أعضاء الجماعة وتمنعهم من المشاركة والتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، وذلك كما في حالات الخوف والشك التي تنتاب بعض أعضاء الجماعة بسبب نوعية المشكلة التي يتحدثون عنها، أو بسبب نقص الثقة في قدرتهم على التعبير السليم، وكذلك حالات الخجل والشعور بالعزلة.
- العمل على إزالة هذه المعوقات والصعوبات وذلك عن طريق استخدام أساليب الاستثارة والتشجيع والتطمين وإتاحة الفرصة للتعبير الحر والاستجابة المناسبة.
- مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك طبيعة هذه الصعوبات ومسبباتها وتأثيرها عليهم وعلى المحيطين بهم وعلى العمل الجماعي بصفة عامة، ومساعدتهم للتخلص منها وذلك باستخدام أساليب الشرح والتوضيح والتفسير والربط (أي ربط المشاعر بموقف العميل والظروف المحيطة به).

مهارات الاستجابة:

وهي مجموعة المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على إنجاز الأعمال والأنشطة المطلوبة منهم. فقد يعمد القائد إلى وصف أو توضيح أو تلخيص حديث أحد أعضاء الجماعة، أو يطلب من أحد أعضاء الجماعة الإسهاب والتفصيل في شرح ووصف جانب معين من المشكلة (Toseland & Rivas, ١٩٩٨) هذا بالإضافة إلى مهارات الحضور التي سبقت الإشارة إليها (التعاطف والإنصات وعبارات الثناء والتشجيع) للتأكيد على أهمية الموضوع أو العمل الذي يقوم به.

ويستخدم القائد نوعين من الاستجابة:

١- الاستجابة الإيجابية **positive respond** التي تشجع الأعضاء على العمل ومواصلة الحديث. كالتعبير عن الاهتمام والمتابعة من خلال استخدام التعبيرات اللفظية والحركية (كقول القائد: نعم، وأحسنت، وأنا معك، وأكمل وغيرها من الكلمات والجمل المشجعة، أو من خلال استخدام الإيماء دلالة على الموافقة، والمتابعة، والرغبة في مواصلة الحديث) التي يمكن أن تعطي الأعضاء الدافع لإكمال العمل أو السلوك.

٢- الاستجابة السلبية **negative respond** التي تمنع الأعضاء من مواصلة العمل أو الحديث كإبداء عدم الاهتمام أو المعارضة، والتي قد يترتب عليها استجابة مماثلة من جانب الأعضاء. حيث تتراوح استجابة أعضاء الجماعة بين الصمت والدفاع، وغالباً ما يتوقف العضو عن مواصلة حديثه أو سلوكه؛ لهذا ينبغي على القائد أن يقرن اعتراضه على الفعل أو السلوك بالشرح والتوضيح للأسباب والنتائج المحتملة، وكذلك إتاحة الفرصة لدفاع.

مهارات التركيز:

وهي جميع المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة الجماعة على التركيز في موضوع أو نشاط محدد. ومن أمثلة هذه المهارات التذكير بأهداف الجماعة، والتدخل للحد من تعليقات بعض أعضاء الجماعة غير المرغوبة وغير الملائمة، وتشجيع أحد أعضاء الجماعة للحديث أو القيام بالنشاط، أو الطلب من عضوين التفاعل فيما بينهما وسؤال بقية أعضاء الجماعة الانتباه والتركيز.

ويرى (Hepworth & Larsen,١٩٩٠) أن مهارة التركيز تساعد في توفير الوقت والجهد، وتسمح بالتوسع في مناقشة المشكلة والخروج بنتائج إيجابية، وتمنع ظهور المشكلات داخل الجماعات. ويؤكد الباحثان على أن هذه المهارة تتطلب الاهتمام بثلاث عمليات أساسية هي:

١- اختيار موضوع المناقشة بكل دقة.

٢- التوسع أو التعمق في مناقشة الموضوع.

٣- المحافظة على التركيز.

ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن عملية تركيز جهود الجماعة في مناقشة موضوع أو أداء عمل محدد يساعد على تحقيق الأغراض التالية:

* إتاحة الفرصة لمناقشة ودراسة الموضوع أو المشكلة من جميع جوانبها.
* سهولة تحديد العوامل والجوانب التي تحتاج إلى تدخل الجماعة.
* سرعة إنجاز العمل وأهداف الجماعة.

مهارات توجيه عملية التفاعل:

التفاعل الجماعي هو أحد المبادئ الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات، وهو المصدر الأول والأساس الذي تعتمد عليه الجماعات لنمو أعضائها وتحقيق أهدافهم الشخصية **personal goals** وأهداف الجماعة ككل. لذلك كان من الضروري الاهتمام بهذه العملية والاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن وتشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة الفاعلة والإيجابية، وتوجيهها بطريقة تضمن تحقيق أهداف أعضاء الجماعة

والجماعة ككل. ويمكن تلخيص دور القائد في توجيه عمليه التفاعل في النقاط التالية:

- العمل على اختيار طريقة الاتصال والتفاعل المناسبة التي تتفق مع أهداف الجماعة، وطبيعة المشكلة، ونوعية الأعضاء، والمرحلة التي تمر بها الجماعة.

- توجيه عملية التفاعل في الاتجاه السليم الذي يحقق أهداف الأعضاء والجماعة ككل وذلك من خلال التدخل وقت الحاجة كما في الحالات التالية:

١- في حالة ظهور جماعات فرعية **subgroups** تعمل على تعطيل الجماعة الأصلية عن تحقيق أهدافها. فيعمد القائد إلى استخدام مجموعة من الأساليب بهدف الحد من عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة الفرعية، وزيادة اتصالهم وتفاعلهم مع أعضاء الجماعة الأصلية. ومن الأساليب المستخدمة في هذا المجال تغيير أماكن الجلوس، وتوجيه أو تكليف بعض أعضاء الجماعة الفرعية القيام بأعمال يتطلب تنفيذها تفاعلهم ومشاركتهم أعضاء آخرين في الجماعة الأصلية.

٢- في حالة الحاجة إلى تركيز جهود أعضاء الجماعة في دراسة جانب معيّن من جوانب المشكلة. فيعمد القائد إلى أساليب التذكير والشرح والتوضيح وتوجيه الأسئلة.

مهارات تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة:

من المفترض أن يشارك جميع أعضاء الجماعة في كل ما يحدث داخل الجماعة. وغالباً ما يحقق أعضاء الجماعة أهدافهم الشخصية من خلال المشاركة الفاعلة والإيجابية في جميع أنشطة الجماعة. وللمشاركة فوائد عديدة نلخّص بعضاً منها في التالي:

- من خلال المشاركة يتعرّف العضو على قدراته وقدرات الآخرين، كما يتعرّف على أوجه الشبه والاختلاف بينه وبين الأعضاء الآخرين في الجماعة.
- أيضاً يتعرّف العضو على تأثير المشكلة عليه وعلى المحيطين به، وكيف أن علاج مشكلة أحد أعضاء الجماعة قد يساعده بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في حل مشكلته.
- المشاركة تحقق الانسجام والتماسك والتعاون بين أعضاء الجماعة.

وقد يواجه بعض أعضاء الجماعة بعض الصعوبات التي تمنعهم من المشاركة خاصة في بداية العمل والجلسات الأولى للجماعة؛ وذلك بسبب خجلهم أو خوفهم من انتقاد الآخرين، أو عدم الثقة في قدرتهم على التعبير السليم، أو بسبب خوفهم من التحدث في أمور يرون أن من الصعب الحديث أو الخوض فيها لخصوصيتها؛ لذلك فإن من واجب قائد الجماعة مساعدة هؤلاء الأعضاء للتعرّف على الأسباب الحقيقية التي تحول دون مشاركتهم ومحاولة التعامل معها. ومن المهم أن يستخدم القائد أسلوب التدرج في إشراك مثل هؤلاء الأعضاء وعدم الضغط عليهم لكي لا يتسبب هذا الضغط في انقطاعهم أو انسحابهم من الجماعة.

ومن المهارات التي يستخدمها القائد لمساعدة أعضاء الجماعة وحثهم على المشاركة ما يلي :-

١- توضيح أهمية المشاركة وما هو المطلوب أو المتوقع من العضو عمله داخل الجماعة.

٢- زرع الثقة وإيجاد الجو الملائم الذي يساعد على المشاركة والتأكيد على أهمية سريّة ما يحدث ويقال داخل الجماعة.

٣- توجيه الأسئلة المباشرة وخاصة الأسئلة التي تتطلب إجابات مختصرة كالأسئلة المغلقة وذلك في بداية العمل، والتدرج إلى الأسئلة المفتوحة التي تتطلب مشاركة العضو برأيه في مرحلة متقدمة بهدف تسهيل عملية المشاركة وتجنب الإحراج.

٤- وتوفير التشجيع وإتاحة الفرصة للتعبير الحر عن المخاوف والتعامل مع مشاعر المقاومة (**Corey & Others,١٩٨٢ : ٦٦-٦٩**).

ثانياً: مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية التقدير:

من المعروف أن العمل مع الجماعات يمر بمجموعة من المراحل التي تمثّل كل مرحلة فيها درجة نمو الجماعة **stages of group development**.

وتختلف عدد ومسميات هذه المراحل باختلاف الباحثين، إلا أنه يمكن اختصار هذه المراحل في التالي :

١- المرحلة الأولية أو التمهيدية التي تتضمن عمليات الاستعداد والاستكشاف وتكوين العلاقة.

٢- ومرحلة العمل التي تحتوى على عمليات الدراسة والتشخيص ووضع خطة العلاج.

٣- والمرحلة النهائية أو مرحلة الانفصال التي تتضمن عمليات إنهاء العلاقة ووضع خطة الرعاية اللاحقة والتقويم. ونجاح العمل مع الجماعة وتحقيق الأهداف العلاجية يعتمد بدرجة كبيرة على الاهتمام بعمليتي الدراسة والتقدير. وقد أشرنا في الفصل السابق إلى مفهومي الدراسة والتقدير في العمل الجماعي، وأهميتهما، وأهم الجوانب المرتبطة بهما، وسنحاول في هذا الجانب استعراض أهم المهارات التي تساعد قائد الجماعة في القيام بهاتين العمليتين.

يستخدم القائد للقيام بعمليتي الدراسة والتقدير مجموعة من المهارات التي تساعده في جمع المعلومات اللازمة، وتحديد العوامل المسببة للمشكلة، ووضع خطة التدخل المناسبة. ويلخص الباحثان (٩٩-٦٦ : ١٩٩٨ ,Tose- land & Rivas) مهارات عمليتي الدراسة والتقدير في التالي:

١- مهارات الوصف والتحديد identifying and describing skills.

٢- مهارات الاستكشاف أو التحقيق probing، وتوجيه الأسئلة ques- tioning، وطلب المعلومات requesting information.

٣- مهارات التلخيص والتجزئة summarizing and partializing skills.

٤- مهارات التحليل والتفسير analyzing skills.

مهارات الوصف والتحديد:

وهي من المهارات الأساسية التي يستخدمها القائد للحصول على المعلومات information أو المادة الدراسية اللازمة. وترى

(Schram & Others,١٩٨٦) أن الغرض من استعمال هذه المهارات هو مساعدة الجماعة في تحديد موقف أو جانب معيّن من المشكلة ثم تناولها بالوصف والتحليل، وبهذه الطريقة تتاح الفرصة لأعضاء الجماعة للتحدث بالتفصيل عن جوانب وثيقة الصلة بالمشكلة والتعرّف عليها، وتحديد آثارها والعوامل المرتبطة بها أو المسببة لها، وكيفية التعامل معها.

وينبغي على قائد الجماعة أن يكون واضحاً ودقيقاً في تحديد الجانب أو الموقف المطلوب دراسته. ومن المفيد أيضاً لفهم مشكلة أحد أعضاء الجماعة قيام القائد بعرض التاريخ التطوري للمشكلة، وتحديد أبرز العوامل المرتبطة بها والمؤثرة فيها، وتوضيح الوضع الحالي للعضو. وأخيراً يعمد القائد إلى تشجيع أعضاء الجماعة على المشاركة لمعرفة آرائهم في أسباب المشكلة، ومقترحاتهم بشأن الحلول الممكنة للتعامل مع كل جانب أو عامل أو سبب.

مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة والحصول على المعلومات:

تعتبر مهارات الاستكشاف، وتوجيه الأسئلة، وطلب المعلومات من المهارات الأساسية التي يستخدمها القائد للحصول على المعلومات اللازمة عن المشكلة، وأعضاء الجماعة. ويرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة وطلب المعلومات تساعد في:

١- القيام بعمليتي الوصف والتحديد.

٢- والإشارة إلى الجوانب والعوامل ذات الصلة بالمشكلة وتوضيحها.

٣- وتوسيع نطاق عمل الجماعة وذلك من خلال الحصول على معلومات إضافية قد تفيد جميع أعضاء الجماعة.

وتوجيه الأسئلة هي أداة أو وسيلة وإجراء منظم يعتمد عليه المختص لطلب المعلومات، واسترجاع الغامض منها وتوضيحها، ومعرفة الانطباعات النفسية للعملاء، كما تساعد هذه العملية العملاء في فهم أنفسهم، وتعلم مهارات جديدة، والتبصر بمشكلاتهم وأوضاعهم. هذا بالإضافة إلى أن هذه العملية تساعد في عمليتي التركيز والتوجيه، وتوجيه العلاقة المهنية بين المختص والعميل (Barker,١٩٩١ : ١٩٢)؛ لهذا ينبغي أن تكون الأسئلة التي يوجهها القائد لأعضاء الجماعة واضحة وقابلة للإجابة وهادفة، كما يفضّل اختيار الأسئلة المفتوحة **open questions** التي تساعد أعضاء الجماعة على التحدث والتعبير عن آرائهم ومشاعرهم، وتجنّب الأسئلة المزدوجة **double questions** التي عادة ما تقابل بالمقاومة والغضب وإساءة الفهم.

وقد يرى بعض أعضاء الجماعة أن توجيه أسئلة مباشرة إليهم وطلب معلومات مفصّلة عنهم وعن حياتهم أنها نوع من المواجهة والتحدي من جانب القائد خاصة إذا كانت هذه المعلومات تتعلق بجوانب يرى هؤلاء الأعضاء أن كشفها والإفصاح عنها قد يؤدي إلى تغيير نظرة الجماعة نحوهم، أو أنها تحمّلهم مسؤولية ظهور المشكلة؛ لذلك ينبغي على القائد معرفة العوامل المسببة للخوف والتعامل معها ما أمكن (Schram &١٩٨٦ Others,).

مهارات التلخيص والتجزئة:

يستخدم قائد الجماعة مهارات التلخيص والتجزئة بعد حصوله على المعلومات اللازمة أو بعد انتهاء عملية الحوار والنقاش بين أعضاء الجماعة

في مشكلة أو موضوع معيّن، حيث يلجأ إلى أسلوب التلخيص أو إعادة الصياغة **paraphrasing** الذي يركز على إبراز أهم العوامل والجوانب التي تمت مناقشتها وإتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للتعليق وإبداء الرأي. وإعادة الصياغة هي أسلوب يستخدمه القائد للتعبير عن أفكار وآراء أعضاء الجماعة في موضوع معين بطريقة مختلفة تركز على إبراز الجوانب الهامة فيه، وتساعد في توضيحها، وتؤكد لأعضاء الجماعة متابعة القائد لهم وفهمه إياهم. كما يشير (**Schluman,١٩٨٦**) إلى أن مهارة إعادة الصياغة هي شكل من أشكال التنسيق **coordination**، والتكرار **repeating**، والإبراز **highlighting** والترجمة التي تقتضي قيام مستقبل الرسالة (القائد) بإعادة صياغة ما سمعه من خلال التركيز على إبراز أهم النقاط والجوانب في الرسالة، وتهدف هذه العملية إلى توضيح ما قيل وتنسيقه وترتيبه وتكراره والتأكيد على أهميته.

أما (**Zastrow,١٩٨٩**) فيرى أن عملية التلخيص تعني الربط بين الآراء والأفكار والمقترحات، وإعادة صياغة النقاط المهمة في الحديث أو الموضوع.

ويرى الباحثان (**Toseland & Rivas,١٩٩٨**) أن عملية التلخيص تهدف إلى تحقيق الأغراض التالية:-

- تنظيم وتركيز جهود أعضاء الجماعة.
- تحديد العوامل المسببة للمشكلة.
- تحديد الخطوات اللاحقة.
- مساعدة أعضاء الجماعة على مقارنة آرائهم برأي القائد.

أما مهارة التجزئة فيقصد بها تقسيم المشكلة إلى أجزاء صغيرة يمكن التحكم فيها والتعامل معها بصورة أكثر واقعية وسهولة. ويشير (Barker,١٩٩١) إلى أن التجزئة هي مهارة أو عملية تنظر إلى مشكلات العميل المترابطة مؤقتاً بصورة منفصلة عن بعضها البعض، بحيث تصبح قابلة للتحكم فيها والتعامل معها وحلها بسهولة أكبر، وفي مدة زمنية قصيرة. وأن هذه العملية تتضمن تحديد الأولويات، والتفريق بين الحاجات والمشكلات والمطالب، وتحديد الجوانب التي ينبغي التعامل معها مباشرة وتلك التي يمكن تأخيرها لبعض الوقت.

وتهدف مهارة التجزئة إلى إيجاد الدافع لدى أعضاء الجماعة والمحافظة عليه خاصة إذا شعروا وأحسوا بالتغيير وحققوا بعض الإنجازات، كما أنها تساعد في توزيع العمل وتشجيع أعضاء الجماعة للتعامل مع أكثر من عامل أو جانب في نفس الوقت.

مهارات التحليل والتفسير:

بعد الانتهاء من عملية جمع المعلومات وتنظيمها يقوم القائد بمساعدة أعضاء الجماعة في عملية تحليل وتركيب المعلومات والوصول إلى تشخيص مناسب. والتفسير هو عبارة عن اقتراح يتجاوز رأي العميل، أو هو وجهة نظر القائد ورأيه الشخصي بشأن ملاحظات العميل وأفكاره ومشاعره المرتبطة بالمشكلة. ويرى (Schulman,١٩٨٦) أن التفسير يعتبر فرصة للعميل لكي ينظر إلى مشكلته ويفكر فيها بطريقة مختلفة، كما يؤكد على أن عملية التفسير تحتوي على جميع خصائص مهارات إعادة الصياغة، والتلخيص، والمواجهة، والاستجابات الانعكاسية **reflection responses**.

أما التحليل فهو اهتمام منظم بموضوع أو مشكلة تأخذ في اعتبارها جميع العناصر المرتبطة بالموضوع والعلاقة بين هذه العناصر (Barker,١٩٩١ : ١٣). وعملية التحليل ينبغي أن تنتهي بالتشخيص أو التقدير الذي يحددّ العوامل المسببة للمشكلة، ويوضّح أهمية كل عامل وإمكانية التعامل معه، ويضع الإجراءات والنشاطات اللازمة للتدخل في كل عامل. ويشير (Zastrow,١٩٩١) إلى أن التشخيص في العمل مع الجماعات ينبغي أن يحدد مصادر الصعوبات والمعوقات التي تمنع الجماعة من أداء عملها بصورة طبيعية وتعوقها عن الوصول إلى أهدافها.

ويشير (Corey & Others,١٩٨٢) إلى أن مهارة التحليل تتضمن قيام القائد بالعمليات التالية:

- الإشارة إلى المعلومات التي تم الحصول عليها.
- تحديد جوانب النقص في تلك المعلومات.
- وضع خطة لاستكمال النقص في تلك المعلومات.
- القيام بعملية التقدير أو التشخيص التي تهدف إلى تحديد العوامل المسببة للمشكلة، وتحديد أساليب التدخل.

ثالثاً: المهارات العملية أو التطبيقية:

المهارات التطبيقية هي جميع الأساليب التي يستخدمها القائد بهدف مساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على القيام بإنجاز الأعمال والأنشطة والمهام التي تم الاتفاق عليها للتعامل مع المشكلة أو الموضوع. ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن هذا النوع من المهارات يتضمن ما يلي:

١- مهارات التوجيه directing skills.

٢- مهارات توفير المعونة النفسية لأعضاء الجماعة supporting group members.

٣- مهارات إعادة التنظيم والتصوّر والتوضيح reframing and re-defining skills.

٤- مهارات حل الخلافات والنزاعات resolving conflicts.

٥- مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات giving advice, suggestions, and instructions.

٦- مهارات المواجهة confrontation skills.

٧- مهارات تزويد أعضاء الجماعة بالموارد providing resources.

٨- مهارات التمثيل ولعب الأدوار والتمرين والتدريب modeling , role playing , rehearsing , and coaching skills.

مهارات التوجيه:

مهارة التوجيه تستلزم قيام القائد بتزويد أعضاء الجماعة بالتعليمات والمعلومات والمقترحات والأفكار التي تساعدهم في التعرف على كيفية إنجاز عمل أو نشاط معين والتركيز عليه. ويتحمّل القائد مسؤولية توجيه أعمال الجماعة وذلك بما يحقق أهدافها. وينبغي أن يكون الهدف من عملية التوجيه هو تحقيق مشاركة جميع أعضاء الجماعة بدون استثناء، وتزويدهم بجميع المعلومات والتعليمات التي تساعدهم في إنجاز العمل والنشاط الذي يقومون به. ومن أساليب التدخل التي يعتمد عليها القائد في هذا المجال التالي: -

- إعادة توضيح الهدف من القيام بالعمل أو النشاط .

- مساعدة أحد أعضاء الجماعة على المشاركة في أعمال الجماعة .

- الإشراف على الحوار وتنظيم طريقة الاتصال والتفاعل داخل الجماعة .

- تقديم معلومات جديدة .

- القيام بعملية التلخيص والتقدير لموضوع معيّن .

كما تتضمن مهارة التوجيه أيضاً قيام القائد بملاحظة أعضاء الجماعة ، والتعرف على أساليب وطرائق استجاباتهم ، ومعرفة أفضل السبل لتعليمهم والتأثير فيهم والاستفادة منها في العملية العلاجية (Corey & Oth-١٩٨٢ ers,) .

مهارات توفير المعونة النفسية:

توفير المعونة والدعم والمساندة لأعضاء الجماعة هي مهارة أساسية تهدف إلى مساعدتهم للمحافظة على أساليب تكيفية مقبولة . ومما لا شك فيه أن خبرات وآراء أعضاء الجماعة يجب أن تكون موضع التقدير والاحترام من الجميع داخل الجماعة . والجو العام داخل الجماعة ينبغي أن يعكس هذه القيمة ؛ وذلك من خلال تشجيع الأعضاء على توفير الدعم والمعونة لبعضهم البعض ، ومن خلال توفير هذا الدعم من جانب القائد أيضاً . ويستخدم القائد مجموعة من الأساليب لتوفير المعونة النفسية لأعضاء الجماعة منها : التطمين ، وتقديم النصح ، وتوفير المعلومات ، وتوفير الموارد .

ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى أن مهارة توفير الدعم والمعونة النفسية والمساندة لأعضاء الجماعة تستلزم من القائد استخدام المهارات التالية :

- تشجيع أعضاء الجماعة على التعبير عن آرائهم ومشاعرهم بكل حرية وصراحة خاصة في الموضوعات التي تهمهم وتهم الجماعة .
- توجيه الأسئلة المباشرة **direct questions** وسؤال الأعضاء عن أفكارهم .
- الاستجابة الملائمة لمشاعرهم ومقترحاتهم وتعليقاتهم .
- الإشادة بقدراتهم ومجهوداتهم في مساعدة بعضهم بعضاً .
- زرع الثقة والأمل في نفوسهم للاستمرار في أداء الأعمال المنوطة بهم .

مهارات إعادة التوضيح والتصوّر والتنظيم:

مهارات إعادة التنظيم والتصوّر والتوضيح تعني مساعدة أعضاء الجماعة على إعادة تنظيم طريقة تفكيرهم الخاطئة واستبدالها بطرائق وأساليب أخرى سليمة وواقعية . والهدف من هذه العملية هو تغيير المفاهيم والأفكار غير الحقيقية وغير الواقعية ، والتعامل مع المشاعر المرتبطة بها (أي تغيير الحالة النفسية الناجمة عن فهم الموقف بصورة خاطئة) . وينبغي أن يحدث التغيير بطريقة منطقية منظمة تعتمد على أساس مهني من خلال :

- توضيح العوامل أو الأسباب الحقيقية للموقف أو المشكلة .
- إبراز الجوانب الإيجابية والتقليل من شأن الجوانب السلبية .
- إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للمشاركة والتعرّف على وجهات النظر المختلفة في تحليل هذه العوامل .

ويشير (Toseland & Rivas,١٩٩٨ : ٢١٥) إلى أن خطوات تغيير طريقة التفكير الخاطئة لدى أعضاء الجماعة تتلخص في التالي :

- مساعدة أحد أعضاء الجماعة للتعرف على الافتراض الذي بنى عليه تفكيره أو رأيه .
- مساعدته في البحث عن افتراضات بديلة .
- التأكد من الافتراضات الجديدة وترسيخها من خلال تطبيقها في مواقف مختلفة داخل وخارج الجماعة .
- مساعدة العضو للحصول على تقويم بقية الأعضاء للافتراضات الجديدة ، وطريقة أو أسلوب ممارستها والاستفادة منها .

مهارات حل الخلافات والنزاعات:

من المهارات الأساسية للعمل مع الجماعات مهارة حل الخلافات والنزاعات التي قد تنشأ بين أعضاء الجماعة ، أو بينهم وبين البيئة الخارجية . فقد يقع الخلاف بين أعضاء الجماعة بسبب اختلاف اهتماماتهم ، أو رغباتهم ، أو أهدافهم ، أو المسؤوليات والأدوار التي يقومون بها . كما قد يقع الخلاف بينهم وبين بعض القوى الخارجية كالمؤسسة التي تعمل فيها الجماعة أو مع أسرهم أو أصدقائهم .

ومن المهارات التي يستخدمها القائد في حل الخلافات التي تنشأ بين أعضاء الجماعة مهارة (العقد الجماعي group contract) وهو عبارة عن عقد شفهي أو مكتوب يتضمن اتفاق القائد وأعضاء الجماعة على الأهداف ، والإجراءات ، والنظم والقوانين التي تنظّم أعمال الجماعة ، كما يتضمّن

العقد تحديداً دقيقاً للأدوار والمسؤوليات التي يفترض أن يقوم بها كل عضو. وينبغي أن يحرص قائد الجماعة على إشراك أعضاء الجماعة في عملية تحديد بنود هذا العقد، وتوضيح محتواه لأعضاء الجماعة خلال الجلسات الأولى ويبيّن لهم أهمية التقيد بما جاء فيه (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

وفي بعض أنواع الجماعات يعمد القائد إلى الاتفاق مع أعضاء الجماعة على كتابة هذه البنود في شكل عقد ويطلب من الجميع - بما فيهم هو - بالتوقيع عليه وذلك بهدف التأكيد على أهمية ما جاء فيه.

وقد أشار بعض المختصين إلى أن استخدام هذا الأسلوب مفيد جداً مع جماعات الأطفال؛ وذلك لأنهم يشعرون بالاستمتاع لدى مشاركتهم في وضع قواعد تنظّم عمل جماعاتهم، كما أنهم أكثر استعداداً من غيرهم على مساعدة بعضهم بعضاً في التقّيد بالقواعد التي شاركوا في وضعها.

كما يستخدم القائد مهارات الوساطة أو التوسط **moderating or mediating** ومهارات التفاوض **negotiating** ومهارات التحكيم **arbitration** لحل الخلافات التي تنشأ بين أعضاء الجماعة. والوساطة أو التوسط هي مهارة تهدف إلى المحافظة على جلسات الجماعة في اتجاه محدّد مرغوب ذلك لتجنّب الخلاف والنزاع، كما تعني أيضاً قيام القائد بدور الوسيط للوصول إلى اتفاق بين عناصر الخلاف. أما التفاوض فيقصد به تقريب وجهات النظر بين الطرفين بالتحليل والحوار خاصة عندما تكون الآراء مختلفة ومتباينة. وفي حالة فشل جميع الأساليب السابقة يلجأ القائد إلى أسلوب التحكيم وذلك من خلال استخدام سلطاته لحل الخلاف (Schwartz,١٩٨٧).

نموذج عقد جماعي

أتعهد أنا الموقع أدناه بالتقيد بما يلي : -

١- حضور جميع جلسات الجماعة، وإبلاغ الجماعة في حالة عدم القدرة على الحضور قبل موعد الجلسة بيوم واحد على الأقل.

٢- عدم التحدث بما يحدث داخل الجماعة لأي شخص من خارجها، فيما عدا الأمور التي تخصني شخصياً.

٣- القيام قدر الإمكان بتنفيذ جميع الأعمال التي يتم الاتفاق عليها مع الجماعة.

٤- المشاركة في الحوار في حدود أهداف الجماعة، وإتاحة الفرصة للآخرين للمشاركة.

الاسم :

التوقيع :

التاريخ :

وقد يقع الخلاف بين أعضاء الجماعة وقوى خارجية كما في حالات الغضب ومشاعر العداء التي يقابل بها أعضاء الجماعة من أفراد الأسرة أو الأصدقاء بسبب تعبيرهم عن آرائهم بكل حرية وصراحة. وتدخل القائد في مثل هذه الحالات يعتمد على أسلوبين: -

- أسلوب مباشر وذلك من خلال التخفيف من آثار ونتائج الخلاف على أعضاء الجماعة، ومقابلة الطرف الآخر من خارج الجماعة والتحدث معه في أسباب الخلاف والوصول إلى حلول يتفق عليها الطرفان.
- أسلوب غير مباشر وذلك من خلال تعليم وتدريب أعضاء الجماعة على مجموعة من المهارات والأساليب الجديدة التي قد تساعدهم في التعامل مع الآخرين في مواقف مشابهة.

مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات:

يرى (Barker,١٩٩١) أن تقديم النصح هو أسلوب من أساليب التدخل يهدف إلى مساعدة العميل على فهم مشكلته، والتفكير في حلول مناسبة للتعامل معها، وتحديد خطة عمل ملائمة للتغلب عليها. وتقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات من المهارات التي يشترك في استخدامها كل من القائد وأعضاء الجماعة على حد سواء. واستعمال هذه المهارات من جانب القائد ينبغي أن يهدف إلى:

- مساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب سلوكيات جديدة **new behaviors**.
- ومساعدتهم على فهم المشكلات والصعوبات التي تواجههم.
- ومساعدتهم على تغيير المواقف التي تسبب لهم الصعوبات.

وتعتبر مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات من أكثر المهارات استخداماً حيث يقدّر نسبة استخدامها ما بين ١ إلى ٥ من جميع عمليات الاتصال التي تحدث داخل الجماعة (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

ويختلف العاملون مع الجماعات بشأن استخدام مهارة تقديم النصائح ودرجة استخدامها، فيقول البعض: إن تقديم النصائح من الأمور المتوقعة والمرغوبة لدى الكثير من أعضاء الجماعات، ويظهر أن لها تأثيراً فعالاً في مساعدة بعضهم لتغيير أفكارهم والبحث عن طرائق وأساليب جديدة لحل مشكلاتهم؛ لهذا فهم يفضّلون استخدامها بطريقة مباشرة في كثير من المواقف (Toseland & Rivas,١٩٩٨).

بينما يشعر البعض الآخر أن تقديم النصائح للآخرين ليس من حقهم؛ لأن تقديمها - من وجهة نظرهم - يعني أفضلية شخص على الآخر وهو إحساس ينتاب كثير من الناس عندما توجه لهم النصيحة؛ لذلك فهم يحاولون تجنّب استخدامها قدر الإمكان. وعندما يشعرون بحاجة الآخرين إليها فهم يقدمونها لهم بطريقة غير مباشرة وبأسلوب معتدل ولطيف بحيث لا تؤدي إلى جرح مشاعرهم، كما أنهم يطلبون رأي الآخرين فيما يقدّم لهم من نصائح ولا يؤكدون على أهميتها في حالة عدم قبولهم (Reid,١٩٨٣).

وبغض النظر عن هذه الاختلافات فإننا نؤكد على أهمية استخدام أسلوب تقديم النصيحة لما يحققه من فوائد في مساعدة الأفراد للتفكير في مشكلاتهم، وبذل الجهد للتغلب عليها والتخفيف من آثارها. ولكي نضمن إلى حد بعيد نجاح هذا الأسلوب في تحقيق أهدافه واستفادة أعضاء الجماعة منه ينبغي علينا مراعاة العوامل التالية:

- اختيار الوقت المناسب (والمرحلة التي تمر بها الجماعة) لكي يسهل على الآخرين تقبلها والاستفادة منها والعمل بها. وعادة ما يكون الوقت المناسب بعد تكوين العلاقة المهنية وإحساس القائد باستعداد أعضاء الجماعة لتقبّل النصيحة.
- اختيار الأسلوب الذي تقدّم به النصيحة. فينبغي أن تكون النصيحة واضحة ومفهومة لدى الطرف الآخر. فالنصائح التي تقدّم لجماعات الأطفال مثلاً ينبغي أن تكون مختلفة عن النصائح التي تقدّم لجماعات البالغين من حيث بساطتها ولغتها وقدرة الأعضاء على فهمها (Schram & Others,١٩٨٦).
- مراعاة نوعية أعضاء الجماعة من حيث المستوى التعليمي، ودرجة النضج والوعي، ودرجة استخدام هذه المهارة.
- مراعة مدى الحاجة إلى استخدام هذا الأسلوب، وما يمكن أن يحققه لأعضاء الجماعة، وهل يمكن استخدام أسلوب آخر يكون أكثر قبولاً.

ويفضّل بعض المختصين في مجال العمل مع الجماعات إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاستخدام أسلوب تقديم النصح وذلك من خلال تشجيعهم على المشاركة وتقديم النصائح لبعضهم البعض. ومن العوامل الأساسية التي تساعد على تحقيق مشاركة أعضاء الجماعة في هذا المجال هو قيام القائد من بداية العمل مع الجماعة بتوجيه عملية نمو علاقات التعاطف والمساعدة facilitate the development of helping network بين أعضاء الجماعة بطريقة تضمن مشاركتهم بآرائهم وخبراتهم ومشاعرهم ومواردهم، وبأسلوب مقبول من الجميع. ولعل أهم ما يميّز طريقة العمل

مع الجماعات مقارنة بطريقة العمل مع الأفراد هو إمكانية اعتماد أعضاء الجماعة على بعضهم البعض في حل مشكلاتهم والتغلّب على الصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية.

مهارات المواجهة:

يرى (Barker,١٩٩١) أن المواجهة تعني لفت انتباه العضو إلى سلوكه وتصرفاته غير المرغوبة أو غير السوية. والمواجهة تعني أيضاً قدرة القائد على توضيح واختبار وتحدي السلوكيات والتصرفات غير المرغوبة وغير السوية الصادرة عن أعضاء الجماعة. ويرى (Corey & Others,١٩٨٢) أن المواجهة فعل واع ومقصود وأسلوب علاجي يرمي إلى تحقيق الأغراض التالية: -

- التعرّف على السلوك غير السوي وتقويمه.
- التعرّف على أساليب المقاومة التي يبديها بعض أعضاء الجماعة والتغلب عليها.
- التعرّف على عوامل التحريف والتشويه التي تصيب الفكر والمشاعر والتعامل معها.
- التعرّف على جوانب القوة في شخصية أعضاء الجماعة وتدعيمها، والتعرّف على جوانب الضعف والتخلص منها.

وللمواجهة تأثير نفسي شديد على الكثير من الناس خاصة إذا لم يتوفر لديهم الاستعداد الكافي لتقبلها، لذلك ينبغي على قائد الجماعة معرفة (متى؟ وكيف؟) يستعمل هذا الأسلوب وبطريقة تعزّز من مشاركة الأعضاء داخل الجماعة وخارجها؛ لهذا فقد قيد بعض المختصين الحالات التي

تستخدم فيها مهارة المواجهة، وأكدوا على أهمية استخدامها في حالات الضـــــرورة. انظر (Toseland & Rivas١٩٩٨; Zastrow١٩٩١ Corey & Others, ١٩٨٢) حيث أشاروا إلى أن المواجهة تستخدم كأسلوب علاجي في الحالات التالية:

- حالات التناقض والتعارض بين القول والفعل.
- حالات التحريف والتشويه وعدم القدرة على التفريق بين الواقع والخيال، وفي حالة الشعور بالعجز والضعف واليأس.
- حالات رفض العلاج ومقاومته، وحالات رفض المشاركة في نشاط الجماعة.
- حالات عدم التقيّد بالقواعد والتعليمات التي تم الاتفاق عليها بين أعضاء الجماعة.

ولضمان نجاح أسلوب المواجهة فإن على القائد التقيد بالشروط والضوابط التالية:

- اختيار الوقت المناسب للمواجهة، أي بعد تكوين العلاقة وشعور القائد باستعداد أعضاء الجماعة لتقبل المواجهة.
- استخدامها عند الضرورة وفي حالة الشعور بالخطر على العضو أو الأعضاء الآخرين.

وأخيراً يرى (Reid,١٩٨٣) أن استخدام أسلوب المواجهة يتأثر بدرجة كبيرة بعدّة عوامل أساسية هي:

- العلاقة بين القائد وأعضاء الجماعة أو الجماعة ككل، فكلما كانت العلاقة

قويّة وقائمة على أساس من الثقة والاحترام والتقبل كلما سهل على القائد استخدام المواجهة وكانت النتائج المترتبة عليها أفضل .

- مرحلة النمو التي تمر بها الجماعة . فالمواجهة في مراحل العمل الأولى قد لا تكون مقبولة أو لا يتوقع أن تحقق أهدافها ، وعلى العكس من ذلك إذا استخدمت في مراحل متقدمة .
- قدرة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على تحمّل المواجهة . فالأفراد والجماعات يختلفون في قدرتهم على تحمّل هذا الأسلوب نتيجة لاختلاف خصائصهم الذاتية واتجاهاتهم .
- العقد وهو ما تم الاتفاق عليه بين أعضاء الجماعة في بداية العمل . فالإشارة في بند من بنود العقد على إمكانية استخدام هذا الأسلوب في حالات معينة وتوضيح أسباب ذلك قد يخفّف من آثاره السلبية على أعضاء الجماعة .

مهارات تزويد أعضاء الجماعة والجماعة بالموارد:

الموارد هي الخدمات والبرامج المتاحة في المجتمع المحلي والتي يمكن الاستفادة منها في إشباع حاجة (Barker,١٩٩١) ويقصد بتزويد أعضاء الجماعة والجماعة بالموارد تقديم المعلومات لأعضاء الجماعة والجماعة ككل التي تعرفهم بالبرامج والخدمات المتاحة في المجتمع المحلي ، وكيفية الاستفادة منها ، ومعاونتهم للوصول إليها ، والاستفادة منها قدر الإمكان . والاستفادة من الموارد المجتمعية المتاحة يتطلب من القائد القيام بالعمليات التالية :

- تيسير الاستفادة من الخدمات التي تقدّم من خلال المؤسسة التي يعمل بها، والقيام بتبني المواقف التي تحقق مصلحة الجماعة أمام جميع الأقسام داخل المؤسسة وأمام جميع العاملين فيها.
- توجيه أعضاء الجماعة والجماعة للمؤسسات المحلية، وتيسير عملية الاستفادة من برامج وخدمات هذه المؤسسات. وهذه العملية تتطلب معرفة القائد بالمجتمع المحلي ومؤسساته، ومعرفة البرامج والخدمات المتاحة في هذه المؤسسات. كما يتطلب ذلك أيضاً القيام بالدراسات اللازمة لمعرفة حاجات أعضاء الجماعة والجماعة ككل لتوجيههم إلى المؤسسات المناسبة.
- إيجاد أو ابتكار خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل. ومن ذلك اقتراح إنشاء عيادات متخصصة للاستشارات الاجتماعية في المؤسسات المختلفة، أو تنظيم خدمات تطوعيّة مرتبطة بحاجات أفراد المنطقة وأهداف وسياسة المؤسسة التي تقدّم من خلالها الخدمات هذه الخدمات (Hollis,١٩٨١).
- التعامل مع أفراد من المجتمع المحلي ممن لهم علاقة بالجماعة وذلك بهدف مساعدتهم على إدراك الصعوبات التي تواجه أعضاء الجماعة وتوجيههم لتغيير طريقة معاملتهم لهم وإقناعهم بتوفير الدعم والمساندة لهم.

مهارات التمثيل ولعب الأدوار والتمرين والتدريب:

يرى (Barker,١٩٩١) أن تمثيل الدور هو شكل أو أسلوب من أساليب التعلّم من خلال تقليد سلوك الآخرين. يتمثل هذا الأسلوب في قيام القائد أو أحد أعضاء الجماعة بتمثيل موقف أو دور معيّن، ويقوم بقية أعضاء

الجماعة بدور الملاحظ ويتعلمون من خلال مشاهدتهم لتمثيل الموقف. ويطلق على هذه العملية أيضا (التعلّم عن طريق ملاحظة سلوك الآخرين). وتهدف هذه الطريقة إلى مساعدة أعضاء الجماعة للتغلب على بعض المشكلات الشخصية التي تتصل بعلاقاتهم وطريقة تعاملهم مع الآخرين، وذلك من خلال إكسابهم مهارات وأساليب وسلوكيات جديدة للتعامل.

وقد أشار (Toseland & Rivas,١٩٩٨) إلى ثلاثة عوامل أساسية ينبغي على قائد الجماعة مراعاتها عند تطبيق أسلوب تمثيل الدور هي:

- درجة انتباه أعضاء الجماعة وملاحظتهم. فالانتباه والتركيز من جانب الأعضاء أمر ضروري وأساسي في عملية التعلّم؛ لذلك ينبغي على القائد استعمال جميع الأساليب الممكنة لجذب انتباه الأعضاء أثناء ممارسة هذا النشاط، كأن يطلب منهم ملاحظة أسلوب الحديث ونوعية الكلمات والجمل التي يستخدمها الممثل، أو ملاحظة تعبيرات الوجه، وحركات الأيدي، وطريقة الجلوس ومناسبتها للموقف.
- إعادة أو تكرار تمثيل الموقف أو الدور عدّة مرات إن لزم الأمر، والتوقف عند كل نقطة تحتاج إلى شرح وتوضيح. كما ينبغي الإجابة على أسئلة واستفسارات أعضاء الجماعة، وإشراكهم في عملية التوضيح وإبداء آرائهم وتعليقاتهم ومقترحاتهم على الأساليب الجديدة للتعامل. ويمكن تسجيل الموقف وإعادة عرضه -حسب الحاجة- للمناقشة والتعليق.
- قدرة العضو على تمثيل الموقف. فاختيار العضو المناسب لأداء الدور يعتبر من العوامل المشجّعة على المتابعة. ويفضّل أن يبدأ العضو صاحب العلاقة بأداء الدور، ثم يطلب من عضو آخر إعادة تمثيله مرة أخرى.

أما لعب الأدوار فيقصد به تمثيل سلوكيات معينة يستفيد منها أعضاء الجماعة في إشباع بعض التوقعات وإنجاز بعض الأهداف. ويستخدم القائد هذا الأسلوب عادة بهدف مساعدة أعضاء الجماعة في تمثيل المواقف الواقعية للتعرف على طريقة استجاباتهم وسلوكهم وتصرفاتهم، وتغيير غير الملائم منها، وتحسين مهاراتهم لمواجهة مواقف مستقبلية مشابهة. ويشير (Barker,١٩٩١) إلى أن أسلوب لعب الأدوار استخدمه **J. L. Moreno** في طريقة السيكودراما العلاجية، وأصبح اليوم يستخدم في أنواع مختلفة من الجماعات لتعليم أفرادها، وعلاجهم، وتحليل الألعاب، والتدرب على القيادة وذلك بهدف اختبار سلوكيات محددة والحصول على معلومات وخبرات وآراء الآخرين بشأنها. ويتلخّص أسلوب لعب الأدوار في قيام أعضاء الجماعة بالاشتراك في تمثيل مواقف مختلفة بهدف: -

١- التعرّف على طريقة استجاباتهم وسلوكياتهم في هذه المواقف.

٢- تغيير غير الملائم من هذه الاستجابات والسلوكيات.

٣- تحسين مهاراتهم لمواجهة مواقف مشابهة.

ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال خبرات ومهارات قائد الجماعة، ومن خلال ما يطرحه أعضاء الجماعة من أفكار وآراء ومقترحات، أو بواسطة استخدام عمليتي التمرين والتدريب.

ويرى (Toseland & Rivas,١٩٩٨) أن لعب الأدوار من الأساليب التي يكثر استخدامها في الجماعات العلاجية؛ لأنها تعمل على إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات وخبرات جديدة، وتساعدهم

على تطبيقها في بيئة آمنة (داخل الجماعة) قبل العمل بها في البيئة الخارجية.
كما أن لأسلوب لعب الأدوار خمسة استعمالات نلخصها في التالي:

* تقدير أو تشخيص مشكلة أحد أعضاء الجماعة أو الجماعة ككل.
* إيجاد الدافع لدى أعضاء الجماعة والمحافظة عليه.
* مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك وفهم المشكلات التي تواجههم.
* مساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب.
* تغيير سلوكياتهم وإكسابهم سلوكيات جديدة.

ولمزيد من الإيضاح في هذه النقطة يمكن الإشارة إلى بعض الإجراءات الأساسية لعملية لعب الأدوار والربط بينها وبين مجالات استخدامها.

١- تمثيل الدور الخاص **own role** الذي يتمثل في قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل نفسه (أي تمثيل سلوكه وتصرفاته واستجاباته) في موقف معيّن، ويساعده عضو آخر سواء القائد أو أحد أعضاء الجماعة في الكشف عن أفكاره ومشاعره أثناء التعامل مع الموقف. وهذا الأسلوب مفيد في عمليتي الدراسة والتشخيص؛ وذلك لأنه يساعد في التعرّف على جوانب القوة والضعف في شخصية العضو، كما أنها تعمل على إتاحة الفرصة للقائد وبقية أعضاء الجماعة لملاحظة سلوك وتصرفات العضو في الموقف، بالإضافة إلى أنها تساعد العضو صاحب العلاقة على ممارسة واكتساب سلوكيات ومهارات جديدة.

٢- عملية تبديل الدور **role reversal** بمعنى قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل دور العضو السابق بهدف مساعدته للتعرّف على نفسه من خلال الآخرين.

وهذا الأسلوب مفيد في عملية توضيح العوامل المسببة للمشكلة، كما وأنها تعمل على زيادة إدراك وفهم ومعرفة ووعي العضو لنفسه.

٣- الأدوار المتعددة أي قيام أحد أعضاء الجماعة بتمثيل أدوار متعددة ومختلفة في حياته باستخدام ما يسمى بـ**autodrama monodrama and chairing** التي تساعد العضو في التعرّف على سلوكه في كل دور من الأدوار التي يقوم بتمثيلها، كما تساعده في معرفة درجة تأثير كل دور على الأدوار الأخرى. وتتم هذه الطريقة باستخدام عدّة مقاعد خالية يمثّل كل مقعد دوراً مختلفاً عن الآخر، ويطلب من العضو القيام بالتنقل بين هذه المقاعد وأداء الدور الخاص بكل مقعد. ويشترط أن يكون التفاعل أثناء أداء الدور مع الأدوار الأخرى.

نموذج لاستخدام أسلوب لعب الأدوار:

لو افترضنا أن أحد أهداف العمل مع الجماعة هو تحسين مهارات أعضاء الجماعة للتعامل مع الأفراد الآخرين من حولهم كالأب أو المدرس أو الصديق مثلاً، فإن أسلوب لعب الأدوار هي إحدى الأساليب التي قد يلجأ إليها القائد لتحقيق هذا الهدف. حيث يطلب من أحد أعضاء الجماعة تمثيل دور الأب أو المدرس، ويطلب من عضو آخر تمثيل دور الابن أو الطالب، ثم يقوم القائد باختيار موقف أو موضوع محدد لتمثيله ومناقشته -ويفضّل أن يكون من المواقف الواقعية التي يواجهها أعضاء الجماعة- وبعد انتهاء عملية التمثيل يطلب من العضوين تبديل أدوارهم وإعادة تمثيل الموقف مرّة أخرى. وبهذه الطريقة يستطيع أعضاء الجماعة التعرف على سلوك ومشاعر الآخرين، والأسباب التي تدفعهم إلى التصرف بالطريقة التي تصرفوا بها، كما

تساعدهم هذه الطريقة في معرفة مدى تأثير سلوكهم على استجابة الآخرين. وبعد ذلك يقوم أعضاء الجماعة والقائد باقتراح أساليب جديدة للتعامل في مثل هذه المواقف ويتم الاتفاق على بعض منها لتطبيقها داخل الجماعة.

أما التمرين والتدريب فهما وسيلتان لتعزيز السلوك الجديد الذي تم الاتفاق عليه بين أعضاء الجماعة، فقد تتطلب عملية تعزيز السلوك الجديد ممارسته من قبل الجماعة لعدّة مرات وفي مواقف متعددة ومع شخصيات مختلفة. والفرق بين التمرين والتدريب يكمن في درجة تدخل القائد في عملية تعزيز السلوك الجديد. فالتدريب غالباً ما يستخدم مع الأعضاء الذين يجدون صعوبة في أداء السلوك الجديد فيعمد القائد إلى تزويدهم بالتعليمات والتوجيهات التي تساعدهم على أداء السلوك والتعود عليه.

مستويات التدخل مع الجماعات:

ولعل من المفيد في نهاية موضوع المهارات الإشارة بإيجاز إلى طرق ومستويات التدخل مع الجماعات العلاجية في الخدمة الاجتماعية **inter-vention methods with treatment groups in social work** ومحاولة الربط بينها وبين المهارات التي سبق شرحها. ويمكن تلخيص مستويات التدخل في ثلاثة مستويات (**Toseland & Rivas**,١٩٩٨: ٢١٤-٢٤٧) هي: -

١- التدخل على مستوى أعضاء الجماعة كل حسب احتياجاته وظروفه **in-tervening with group members**.

٢- التدخل على مستوى الجماعة ككل **intervening with the group as a whole**.

٣- التدخل على مستوى البيئة **intervening with the environment**.

و اختيار طريقة من هذه الطرق الثلاث يعتمد بدرجة كبيرة على احتياجات أعضاء الجماعة والجماعة ككل، كما يمكن للقائد التغيير من طريقة أو مستوى إلى آخر حسب الحاجة وتغيّر احتياجات الجماعة.

أولاً: التدخل على مستوى أعضاء الجماعة:

يستعمل القائد أثناء عمله مع أعضاء الجماعة ثلاثة مستويات من التدخل: -

١- التدخل المرتبط بالعوامل الشخصية **interpersonal intervention** .ويتضمن مساعدة العضو على:

- تحديد أفكاره ومشاعره وسلوكه والتفريق بينهم.
- إدراك وفهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر وبين السلوك.
- تحليل الأفكار والمشاعر لمعرفة مدى واقعيتها.
- تغيير الأفكار المحرّفة أو غير المنطقية واستبدالها بأخرى سليمة ومنطقية.

٢- التدخل المرتبط بعلاقات العضو بالآخرين **interpersonal inter-vention** سواء داخل الجماعة أو خارجها ويتضمن:

- تدخل غير مباشر **indirectly intervention** وذلك عن طريق الاستماع إلى الآخرين أثناء تحدثهم عن سلوكهم وتصرفاتهم في مواقف مختلفة.
- تدخل بديلي **vicariously intervention** وذلك عن طريق مشاهدة وملاحظة الآخرين.

- تدخل مباشر directly intervention وذلك من خلال ممارسة وتطبيق السلوك الجديد .

٣- التدخل المرتبط ببيئة العضو environmental intervention .
ويتضمن :

- ربط العضو بموارد بيئية مناسبة تفي باحتياجاته .
- توسيع نطاق شبكة العلاقات الاجتماعية للعضو social network .
- إعداده لمواجهة العوائق والصعوبات المحتملة أثناء قيامه بتطبيق السلوك الجديد المرغوب وتوفير أساليب الثواب والعقاب .
- تعديل البيئة المادية التي يعيش فيها .

ثانياً: التدخل مع الجماعة ككل:

تدخل القائد مع الجماعة ككل يتركز في أربعة جوانب أساسية هي :-

- تغيير طرق وأساليب الاتصال والتفاعل داخل الجماعة .
- تدعيم عوامل الجذب بين أعضاء الجماعة لتحقيق الانسجام والتماسك ، والتخلّص من عوامل الطرد .
- الاستعمال الفعّال لعملية الضبط الاجتماعي social control لسلوك وتصرفات أعضاء الجماعة ، وذلك عن طريق تحديد القوانين والقواعد والأدوار والمناصب ووضع قواعد للسلوك السوي .
- تغيير العادات والأفكار والقيم (ثقافة الجماعة group culture) الخاطئة التي يشترك فيها جميع أعضاء الجماعة .

ثالثاً: التدخل مع البيئة المحيطة بالجماعة:

أما تدخل القائد في البيئة التي تعمل فيها الجماعة فيهدف إلى تعديلها وتغييرها بما يحقق مصلحة الجماعة ويتم ذلك من خلال :

- العمل على زيادة الدعم والخدمات التي تقدمها المؤسسة للجماعات .
- زيادة التعاون والتنسيق مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى .
- العمل على زيادة الوعي المجتمعي بالمشكلات التي تواجه أفراد المجتمع بصورة عامة .

المراجع

- إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، دار إحياء التراث العربي .
- محمد بن أبي بكر الرّازي، معجم مختار الصحاح، المكتبة العصرية، صيدا، لبنان، الطبعة الثانية، ١٤١٦ .
- محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٦ .
- Aguilera, D. & Messick, J. (١٩٨٦). Crisis Intervention: Theory and Methodology. Fifth Edition. St. Louis: The C. V. Mosby Company.
- Barker, R. (١٩٩١). The Social Work Dictionary. Washington, DC: National Association of Social Workers , (NASW).
- Brenner, D. (١٩٨٢).The Effective Psychotherapist Conciusion From Practice and Reseach. New York: Pergamon Press.
- Corey, G., Corey, M., Callanan, P., & Russell, M. (١٩٨٢). Group Techniques. Monterey, California: Brooks / Cole Publishing Company.
- Garvin, C. (١٩٨٧). Contemporary Group Work. Second Edition . New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hepworth, D. & Larsen, J. (١٩٨٦). Direct Social Work Practice. Third Edition. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

- Hollis, F. & Woods, M. (١٩٨١). Casework a Psychsocial Therapy. Third Edition . New York: Random House.

- Konopka, G. (١٩٦٣). Social Group Work: A helping process. Englewood Cliffs, NJ: Prentive-Hall, Inc.

- Luciano L. & Michale A. Milan. (١٩٨٥). Hand Book of Social Skills Trianing and Research. Intercience Publication.

- Philips, H. (١٩٨٠). What is Group Work. In Perspectives on group work practice. New York: Macmillan Publishing Company., Inc.

- Reid, K. (١٩٧٧). Worker Authenticity in Group Work. Clinical Social Work Journal, Vol. ٥, no. ١.

- Reid, K. (١٩٨٣). The Use of Confrontation in Group Treatment Attack or Challenge ?. Journal of Social Work . October.

- Schram, B. & Mandell, B. (١٩٨٦). Human Services Strategies of Intervention. New Yowk: Macmillan Publishing Compny.

- Schulman, E. (١٩٨٦). Intervention in Human Services: A guid to skills and knowledge. Third Edition. Columbus: Merrill Publishing Company.

- Schwartz, W. (١٩٨٧). On the Use of Groups in Social Work Practice. Course Matrial, SW ٦٣٦ . Theory and Practice of Group Treatment . WMU.

- Shulman, L. (١٩٦٨). A Casework of Social Work with Groups: The Mediating Model. New York: Council on Social Work Education.

- Toseland,R. and Rivas, R . (١٩٩٨). An Introduction to Group Work Practice. New York: Macmillan Publishing Company.

- Vinter, R. (١٩٨٧). The Essential Components of Social Group Work Practice. Course material, SW ٦٣٦. Theory and Practice of Group Treatment . WMU.

- Zastrow, C. (١٩٩١). Social Work with Groups. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall Publishing.



- دليل تكوين الجماعات.
- مقترح لتكوين جماعة من الشباب.
- مقترح جماعة علاجية.
- مقترح جماعة المساندة الاجتماعية.
- نموذج لتسجيل جلسات الجماعة.
- دليل القيم الأخلاقية والمهنية.

ملحق (١)
دليل تكوين الجماعات

كل عمل جماعي بغض النظر عن أهدافه وبرامجه ونوعية أعضائه ينبغي أن يبنى على أساس علمي سليم؛ ولهذا فإن قائد الجماعة مطالب بوضع تصور دقيق لكل عمل جماعي يوضح من خلاله أهداف هذا العمل وأساليبه. ولتسهيل هذه المهمة حاولنا وضع هذا الدليل الذي نأمل أن يكون مفيداً للطلاب والممارسين على حد سواء خاصة ممن يعملون في هذا الميدان. ولمزيد من الإيضاح أرفقنا مع الدليل المقترح بعضاً من النماذج التطبيقية التي نرى إمكانية الاستفادة منها في مجالات الممارسة المختلفة.

أولاً: ملخص للعمل الجماعي:

ويتضمن الملخص -عادة- شرح موجز للعناصر الأساسية عن العمل الجماعي.

ثانياً: الهدف من تكوين الجماعة:

ويحتوي على تقرير موجز عن الهدف أو الأهداف الأساسية والفرعية التي تسعى الجماعة لتحقيقها.

ثالثاً: البرنامج:

ملخص للبرنامج الجماعي مع توضيح لأهم الأنشطة والأعمال والمهام والأساليب المقترحة لإنجاز الأهداف.

رابعاً: القائد:

تقرير موجز عن قائد الجماعة المسؤول عن العمل يذكر فيه الاسم، والمؤهلات، والخبرات الشخصية والمهنية، وخبرات العمل مع جماعات سابقة مشابهة.

خامساً: المؤسسة أو الجهة المنظمة:

ويحتوي هذا العنصر على اسم المؤسسة ووظيفتها، وموارد المؤسسة والإمكانات المتاحة، وعنوان المؤسسة ورقم الهاتف.

سادساً: البناء الرسمي للجماعة:

ويتضمن البناء الرسمي أربعة عناصر أساسية هي:

١- حجم الجماعة.

٢- نوع العضوية.

٣- شروط العضوية.

٤- مدة عمل الجماعة.

وينبغي أن توضح هذه العناصر في المقترح كما يلي:

١- حجم الجماعة: هل الجماعة كبيرة أم صغيرة (العدد)؟ ولماذا؟

٢- نوعية العضوية: هل العضوية مغلقة أم مفتوحة؟ ولماذا؟

٣- شروط العضوية: يتم تحديد الشروط التي ينبغي توفرها في عضو الجماعة وذلك من حيث المشكلة والاهتمامات والرغبات والميول والسن وغيرها من الشروط التي يرى القائد أهميتها لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذا العمل.

٤- مدة العمل : تحدد المدة الزمنية اللازمة للعمل ككل (أسبوع أو شهر مثلاً) ، ثم تحدد عدد الجلسات في هذه المدة ، مدة كل جلسة .

سابعاً: القواعد المنظمة للعمل:

يتم تحديد القواعد التي تنظم عمل الجماعة وتساعدها في إنجاز أهدافها .

ثامناً: التجهيزات اللازمة للعمل:

١- تحديد الميزانية (إن وجد) .

٢- تحديد المكان وشروطه ، والأجهزة والأدوات اللازمة للعمل .

٣- الترتيبات الخاصة كالمواصلات ، ورعاية الأطفال إن لزم الأمر .

تاسعاً: إعداد الجماعة:

تحديد الوسائل والإجراءات اللازمة لإعداد الجماعة .

ملحق (٢)
مقترح لتكوين جماعة من الشباب

نوع الجماعة:

جماعة للنمو الشخصي، والتعرف على النفس لمجموعة من الشباب الذي تتراوح أعمارهم بين ١٥ و١٧ عاماً، وهي ليست جماعة علاجية تحاول أن تعالج مشكلات محددة، بل تهدف إلى إتاحة الفرصة لأعضائها لمناقشة الاهتمامات العامة للشباب في هذه المرحلة العمرية، وستجتمع الجماعة لفترة زمنية محددة وموزعة كالتالي:

* ثلاثة اجتماعات مرة كل أسبوع من الساعة ٤ إلى ٦ مساء.
* يوم كامل (يوم جمعة) من الساعة ٩ صباحاً إلى الساعة ٨ مساء.
* اجتماع لاحق لمتابعة أعمال الجماعة والتحقق من إنجازات أعضائها من الساعة ٦ إلى ٨ مساء.

خلال الجلسة الأولى يقوم القائد بإعطاء تعليمات ومقترحات محددة تهدف إلى مساعدة أعضاء الجماعة للاستفادة من الخبرات الجماعية إلى أقصى حد ممكن. كما ستتضمن الجلسة الأولى المهام التالية: إتاحة الفرصة للتعارف، وتكوين العلاقة، وإيجاد الجو المناسب لبدء العمل، وزرع الثقة في أعضاء الجماعة، ومناقشة ما يمكن من الموضوعات التي تهم أعضاء الجماعة، والتعرف على طريقة العمل الجماعي، ومعرفة الأدوار ومتطلبات نجاح العمل.

أهداف العمل:

تعمل الجماعة على إتاحة الفرصة لكل عضو للتعرف على نفسه وعلى الآخرين في الجماعة، واختبار قيمه وسلوكياته وعلاقاته الاجتماعية، والتعرف على أسلوب حياته في جو يتسم بالثقة والصراحة.

وسيترك لكل عضو حرية اختيار الوقت المناسب للمشاركة والتعبير عن نفسه وعن رأيه واهتماماته التي يرغب في مناقشتها. كما ستتاح للأعضاء فرصة اتخاذ القرار بشأن طبيعة التغييرات التي يريدون إحداثها وحجم تلك التغييرات.

يتوقع من كل عضو في الجماعة المشاركة الفاعلة في أنشطة الجماعة؛ لأن المشاركة والتفاعل من العوامل الأساسية في نجاح العمل وتحقيق الأهداف الجماعية والفردية.

ومن الأهداف الخاصة بالجماعة ما يلي:

* توفير الجو الملائم الذي يتسم بالثقة ويسمح لأعضاء الجماعة بالمشاركة والتفاعل والتعبير عن اهتماماتهم وأفكارهم ومشاعرهم، وتعلم كيفية الاستفادة من هذه الثقة في حياتهم اليومية.
* تنمية الإحساس باحترام النفس وتقبلها.
* اكتساب صفة التسامح والصبر واحترام الآخرين.
* تعلم طريقة اتخاذ القرار وتقبل النتائج المترتبة عليه.
* توضيح القيم ومحاولة الاستفادة من هذه القيم في التعامل اليومي.
* زيادة الإحساس والاهتمام بمشاعر الآخرين وحاجاتهم.

الأساس المنطقي للعمل:

من الممكن تنمية شخصيات أعضاء الجماعة من خلال إتاحة الفرصة لهم لمناقشة اهتماماتهم في جو من الحرية والثقة والصراحة، ومساعدتهم على تعلم كيفية تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس والاستقلال عن الآخرين، ومساعدتهم لتعلم كيفية التكيف مع درجة الحرية المتاحة لهم والمسؤوليات المترتبة على هذه الحرية.

القواعد المنظمة للعمل:

* على كل عضو من أعضاء الجماعة حضور جلسات الجماعة والمشاركة بآرائه وأفكاره واهتماماته ومشاعره.
* ينبغي على كل عضو أن يثق في الأعضاء الآخرين داخل الجماعة.
* لكل عضو الحق في تحديد أهدافه الخاصة من العمل مع هذه الجماعة، وتحديد الموضوعات التي يرغب في مناقشتها.
* على كل عضو الحصول على موافقة كتابية من ولي أمره للمشاركة في هذا العمل.

الموضوعات المقترحة للمناقشة:

إن الفكرة الأساسية من العمل مع هذ الجماعة هي إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة للتحدث ومناقشة بعض الموضوعات المرتبطة بالاعتماد على النفس، وتحمل المسؤولية، والبحث عن الهوية الشخصية، وبعض الموضوعات الخاصة بهم والتي تمثل جزءاً من اهتماماتهم الشخصية. ومن الموضوعات المقترحة للمناقشة:

* القيم والسلوكيات.

* الوحدة.

* تكوين العلاقات مع الآخرين وكيفية المحافظة عليها.

* الاعتماد على النفس والاستقلالية عن الآخرين.

* الدراسة والعمل والمستقبل.

* الزواج وتربية الأطفال.

ملحق (٣)

مقترح لتكوين جماعة علاجية لمجموعة من الأحداث المتوقع خروجهم من دار الملاحظة خلال ثلاثة أشهر

ملخص للعمل الجماعي:

هذا مقترح لتكوين جماعة (التدريب على المهارات الاجتماعية) لمجموعة من الأحداث المتوقع خروجهم من دار الملاحظة إلى المجتمع خلال ثلاثة أشهر.

الهدف من العمل مع الجماعة:

تناقش الجماعة توقعات أعضائها بشأن المرحلة القادمة وما يمكن أن يفعله كل عضو بعد خروجه من الدار. وستستخدم الجماعة كأداة لتعزيز عملية التعلم الاجتماعي، ومساعدة أعضائها لتعلم مهارات اجتماعية جديدة تساعدهم في تحسين علاقاتهم مع أسرهم وأقربائهم ومعلميهم وزملائهم. ومن الأساليب المقترحة لتحقيق هذه الأهداف المناقشة، وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات، ولعب الأدوار، وتمثيل السلوك، وتعزيز السلوك الإيجابي من خلال التمرين والتدريب.

الجهة المنظمة للعمل:

دار الملاحظة وهي مؤسسة اجتماعية تعنى برعاية الأحداث الجانحين وإصلاحهم وحل مشكلاتهم. وتقوم الدار بتوفير الرعاية الطبية والنفسية والاجتماعية للأحداث الذين يقضون فترة العقوبة.

العضوية:

يشترط في الأشخاص المكونين للجماعة ما يلي:

* أن تتراوح أعمارهم بين ١٢ و١٤ عاماً.
* أن يكونوا ممن أدخلوا الدار بسبب ترويجهم للمخدرات.
* يتوقع خروجهم من الدار خلال ثلاثة أشهر من بداية العمل معهم.

البناء الرسمي للجماعة:

بما أن الهدف من العمل مع الجماعة هو تعليمهم وإكسابهم المهارات الاجتماعية التي تساعدهم على التكيف مع البيئة الخارجية بعد خروجهم من الدار (وهو هدف علاجي) فإن الجماعة ستتكون من ٦ أعضاء فقط؛ وذلك بهدف إتاحة أكبر فرصة ممكنة لكل عضو في الجماعة لكي يعبر عن رأيه ويشارك ويستفيد من هذا العمل.

ستعمل الجماعة يومي السبت والاثنين من كل أسبوع من الساعة ٦ إلى ٨ مساء إلى أن يتم الإفراج عنهم.

العضوية في الجماعة مغلقة بحيث لا يسمح بانضمام أعضاء جدد إلى الجماعة متى ما بدأت أعمالها وذلك لأهمية تعلم المهارات الاجتماعية بطريقة تدريجية وجماعية.

قائد الجماعة:

* اسم القائد:
* المؤهلات:

* الخبرات الشخصية والمهنية :

* خبرات العمل مع جماعات سابقة :

إعداد الجماعة:

يقترح القائد تخصيص الجلسة الأولى لإعداد أعضاء الجماعة للعمل وإعطائهم فكرة موجزة عن طبيعة العمل، والأنشطة المستخدمة، ودور القائد مع الجماعة، وما هو متوقع منهم عمله داخل الجماعة، والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم. كما سيتم عرض شريط فيديو لأعمال سابقة توضح هذه الجوانب.

التجهيزات اللازمة:

ستخصص الغرفة أو القاعة رقم (٦) لعقد جلسات الجماعة، وسيقوم القائد بتوفير جهاز تسجيل (فيديو) لتسجيل جلسات الجماعة والأدوار لمراجعتها والاستفادة منها. كما سيخصص مبلغ (٢٠٠) ريال لشراء المرطبات وبعض الأكلات الخفيفة.

ملحق (٤)
نموذج لعمل جماعي مع الأشخاص الذين يقومون على رعاية كبار السن (جماعة المساندة الاجتماعية)

جماعة المساندة الاجتماعية للأشخاص الذين يقومون على رعاية كبار السن من المرضى هي جماعة علاجية تهدف إلى توفير الدعم والمساندة الاجتماعية لهم، وتعليمهم بعضاً من الجوانب المرتبطة برعاية كبار السن، ومساعدتهم على التكيف مع أوضاعهم، وإكسابهم مهارات حل المشكلات خاصة المشكلات المرتبطة بأوضاعهم.

تجتمع الجماعة لمدة (٢١) أسبوعاً، بمعدل جلسة كل أسبوع، ومدة كل جلسة ساعتان. خلال الثمان جلسات الأولى ستركز الجماعة على التعامل مع الجوانب التي تم تحديدها كأهداف لهذه الجماعة والتي نلخصها في التالي:

١- المساندة.

٢- التعليم.

٣- التكيف.

٤- حل المشكلات.

أما الجلسات الأربع الأخيرة فستكون جلسات مفتوحة، حيث تتاح

لأعضاء الجماعة فرصة التحدث عن خبراتهم ومشاعرهم، وما حدث لهم خلال الفترة الماضية، ومدى استفادتهم من العمل الجماعي في حياتهم الواقعية، والتحدث عن الصعوبات التي واجهتهم، وتوفير المعلومات والتعليمات والمشورة التي يحتاج إليها أعضاء الجماعة.

عناصر المساندة:

من أساليب التدخل المقترحة في هذا الجانب التالي:

* التعبير عن المشاعر والخبرات والمواقف المسببة للضغوط في بيئة داعمة ومتفهمة.
* تفعيل وتعديل الخبرات المتشابهة.
* التأكيد على القدرات التكيفية لمواجهة المواقف المختلفة.
* التأكيد على أهمية توفير رعاية ذات مستوى عال لكبار السن.
* توفير الدعم والتفهم خلال المواقف والخبرات الضاغطة والصعبة.
* زرع الأمل في المستقبل.
* تشجيع التعاون والدعم المتبادل بين الأعضاء داخل وخارج الجماعة.

وسيتم التعامل مع جميع هذه العناصر والتركيز عليها أثناء الجلسات الجماعية كلما دعت الحاجة لذلك.

عناصر التعلم:

تتلخص العناصر التعليمية التي ستركز عليها الجماعة خلال (٣٠ إلى ٤٠ دقيقة) الأولى من كل جلسة في الجوانب التالية:

* الجلسة الأولى : تقديم عن طبيعة عمل جماعات المساندة .
* الجلسة الثانية : التركيز على الحالة الانفعالية ومشاعر أعضاء الجماعة .
* الجلسة الثالثة : التركيز علي استجابات أعضاء الجماعة نحو رعاية المسنين .
* الجلسة الرابعة : التركيز على كيفية رعاية أعضاء الجماعة لأنفسهم مع تقديمهم خدمات إيجابية نحو كبار السن ممن يعيشون معهم .
* الجلسة الخامسة : التركيز على أساليب وعمليات الاتصال بين أعضاء الجماعة وكبار السن ، وبين أعضاء الجماعة وغيرهم من أفراد أسرهم .
* الجلسة السادسة : التركيز على الموارد والخدمات والبرامج المجتمعية .
* الجلسة السابعة : التركيز على الحاجات الطبية والتمريضية لكبار السن .
* الجلسة الثامنة : التركيز على أساليب إدارة المنزل ، وأساليب تعديل البيئة المحيطة .

عناصر التكيف:

من الأنشطة المقترحة لمساعدة أعضاء الجماعة للتكيف مع أوضاعهم التالي :

* الوعظ والإرشاد .
* التدرب على أساليب الاسترخاء .
* إعادة بناء الجانب العقلي المعرفي لأعضاء الجماعة .
* ملاحظة النفس .
* التوجيه الشخصي .

وسيعمد القائد إلى عرض مجموعة متنوعة ومختلفة من أساليب التعامل مع الضغوط، وتشجيع أعضاء الجماعة لاستخدام هذه الأساليب والاستفادة منها خاصة تلك الأساليب التي تتفق مع حاجاتهم وظروفهم.

الجلسة الأولى: في الجلسة الأولى سيركز القائد على الجوانب التالية:

* إشعار أعضاء الجماعة بأن استجاباتهم للمشكلات الصحية التي يعاني منها كبار السن ممن يعيشون معهم هي استجابات طبيعية ومألوفة.
* شرح مفهوم الضغوط، والاستجابات، والتكيف.
* مناقشة استجابات الأعضاء تجاه مرض كبار السن، وأساليب التكيف التي استخدموها للتعامل مع هذه الاستجابات.

الجلسة الثانية: وفي الجلسة الثانية سيركز القائد على الجوانب التكيفية التالية:

* مساعدة أعضاء الجماعة في تحديد وتصنيف انفعالاتهم واستجاباتهم التكيفية ودورهم مع كبار السن.
* تحديد المواقف المسببة للضغوط.
* تشجيع وتعزيز المهارات التكيفية الإيجابية.
* تشجيع أعضاء الجماعة لتغيير مهاراتهم غير التكيفية.

الجلستين الثالثة والرابعة: يبدأ القائد باستخدام أسلوبين من أساليب الاسترخاء التي تهدف إلى مساعدة أعضاء الجماعة للتكيف والتعامل مع المواقف الضاغطة وهي:

١- أسلوب التنفس العميق. ٢- أسلوب الاسترخاء العضلي.

ويتدرب أعضاء الجماعة على هذين الأسلوبين أو التمرينين من خلال عرض أشرطة مسجلة وممارسة التمرين فعلياً داخل الجماعة.

الجلسات من الخامسة وحتى الثامنة: تركز الجماعة في جلساتها الثلاث الأخيرة من الجزء الأول في العمل الجماعي على أساليب إعادة بناء الجانب العقلي المعرفي لأعضاء الجماعة وذلك من خلال التالي:

* مساعدة أعضاء الجماعة لاكتشاف الإشارات الأولى التي تدل على بداية الضغوط.

* استخدام هذه الإشارات كمدلولات للحاجة إلى سرعة التدخل والتعامل مع الموقف واستخدام أساليب تكيفية فاعلة.

* تعليم أعضاء الجماعة طريقة المناقشة الداخلية (التحدث مع النفس) للتخطيط وتحديد أساليب التكيف المناسبة لكل موقف.

عناصر حل المشكلة:

خلال جلسات الجماعة يقوم القائد بتعليم أعضاء الجماعة إحدى أساليب حل المشكلات وذلك بهدف تحسين مهاراتهم وأساليبهم التكيفية. وسيعمد القائد إلى تشجيع كل عضو في الجماعة لاستخدام أسلوب حل المشكلة والاستفادة منه في التعامل مع مشكلاته الخاصة ومشكلاته المرتبطة برعايته لشخص كبير في السن.

ويتخلص أسلوب حل المشكلة المقترح تعليمه أعضاء الجماعة في الخطوات التالية:

* معرفة المشكلة وتحديدها بكل دقة ووضوح.

* تقدير حجم المشكلة، وأسبابها، وآثارها، والأشخاص المتأثرين بها، والعوامل المرتبطة بها.

* البحث عن بدائل وحلول مناسبة للمشكلة.

* مناقشة الحلول والبدائل المطروحة ومناقشة مدى إمكانية تطبيقها.

* اختيار الصالح والملائم من هذه الحلول وتطبيقه.

* تقويم فعالية كل حل.

ملحق (٥)

نموذج لتسجيل أعمال أو جلسات الجماعة

Recording Group Sessions

المصدر: Willson, S. (١٩٨٠). Recording Guidelines for Social Workers. New York: The Free Press.

يستخدم قائد الجماعة أساليب مختلفة ومتنوعة لتسجيل عمليات الجماعة وما يتصل بها من أنشطة وعلاقات يضيق حصرها في هذا المجال. ولكننا نشير إلى نموذج (Willson) لتسجيل أعمال الجماعة والذي نرى أنه من أشمل وأفضل النماذج التي كتبت في هذا المجال. يتضمن النموذج العناصر التالية:

أولاً: الورقة الخارجية:

وتسجل في هذه الورقة اسم الجماعة أو الرمز الذي يدل عليها.

ثانياً: صفحة الوجه:

وتحتوي هذه الصفحة على معلومات مختلفة عن الجماعة في الجوانب التالية:

* الهدف: لماذا تكونت الجماعة؟ وما هي أهداف القائد وأعضاء الجماعة والجماعة؟

* العضوية: ما هي طريقة اختيار الأعضاء؟ وما هي شروط العضوية؟ وما هو نوع العضوية؟

* الزمن : ما هي المدة الزمنية المخصصة للعمل؟ وكم عدد الجلسات؟ وكم مدة كل جلسة؟ وكم المدة الزمنية بين كل جلسة وأخرى؟

* المكان : أين تعقد الجماعة جلساتها؟ وما هي الشروط أو التجهيزات اللازمة؟

* الطريقة : وصف مختصر ودقيق لطريقة وأسلوب العمل المتفق عليه، وتحديد الموارد التي يمكن الاستفادة منها سواء داخل الجماعة أو خارجها، وتحديد الصعوبات المتوقعة وكيفية مواجهتها؟

* التاريخ : وضع تاريخ أول جلسة، وتاريخ آخر جلسة للجماعة.

ثالثاً: صفحة خاصة بكل جلسة من جلسات الجماعة:

يخصص القائد ورقة أو صفحة لكل جلسة من جلسات الجماعة يدون فيها ما يلي :

* تاريخ الجلسة.

* رقم الجلسة.

* أسماء الأعضاء الحاضرين والمتغيبين.

* وصف موجز لعملية التفاعل بين أعضاء الجماعة خلال الجلسة، ملاحظات أعضاء الجماعة ومقترحاتهم، والمشاعر التي تم التعبير عنها أثناء الجلسة.

* تحليل القائد للجلسة.

* مقترحات وخطة العمل للجلسة التالية.

رابعاً: الملخص الشهري:

ويحتوي هذا الملخص على معلومات موجزة عن كل عضو من أعضاء الجماعة من حيث درجة المشاركة، ونوعيتها، وملاحظات القائد عن كل عضو، ودرجة تحقيق كل عضو لأهدافه الشخصية.

خامساً: صفحة المتابعة:

تخصص هذه الصفحة لمتابعة حالات الانسحاب والانقطاع، وتتضمن وصفاً مختصراً عن طبيعة الجماعة، ومشاركة العضو، والصعوبات التي واجهته أثناء العمل، وأسباب الانسحاب أو الانقطاع، وتوصيات القائد بشأن كل هذه الجوانب.

سادساً: الملخص النهائي:

ويحتوي هذا الملخص على معلومات عن الجوانب التالية:

* هدف أو أهداف الجماعة.
* العضوية وطريقة اختيار الأعضاء.
* مكان العمل، ومدته، وعدد الجلسات، ومدة كل جلسة.
* ملخص للموضوعات الأساسية التي تمت مناقشتها خلال جلسات الجماعة.
* الإنجازات التي تحققت، والصعوبات التي واجهت العمل.
* أسباب إنهاء أعمال الجماعة.

ملحق (٦)
دليل القيم الأخلاقية والمهنية لطريقة العمل مع الجماعات

(المصدر: Toseland & Rivas, ١٩٩٨: ٤٤٠-٤٤٢)

حدد الاتحاد الأمريكي للعلاج النفسي الجماعي American Group Psychotherapy Association القيم الأخلاقية لممارسة العلاج النفسي الجماعي في التالي:

أولاً: المسؤولية تجاه المرضى والعملاء:

١- أن يحترم المعالج هوية عملائه ومرضاه الشخصية وفرديتهم وحقوقهم واستقلاليتهم.

* أن يقوم المعالج بتوفير معلومات لعملائه عن طبيعة العمل (العلاج النفسي الجماعي)، ويحاول أن يوضح لهم مخاطر هذا العمل، وحقوقهم ومسؤولياتهم وواجباتهم المترتبة على مشاركتهم في العمل.
* أن يعمد المعالج إلى تشجيع مرضاه وعملائه للمشاركة في العمل الجماعي طالما كانت مشاركتهم ملائمة ومرتبطة بحاجاتهم ومطالبهم.
* أن يعامل جميع عملائه بالتساوي وأن لا يفضل أحداً منهم لأي سبب من الأسباب.

٢- أن يلتزم المعالج بمبدأ السرية في العمل، وأن يحترم حقوق مرضاه في هذا الجانب.

* أن يتفق المعالج مع مريضه على حماية الهوية الشخصية لكل منهم.

* أن يحافظ المعالج على سرية المعلومات الشخصية أو المعرفة بعميله وأن لا يستخدم أياً من هذه المعلومات لأغراض تعليمية أو مهنية أو بحثية ما لم يحصل على إذن مسبق من عميله.

٣- أن يدافع المعالج عن حقوق عملائه ومرضاه ويعمل على حمايتهم من الممارسات غير الأخلاقية وغير القانونية والخاطئة من جانب زملاء المهنة.

* أن يحترم المعالج قدراته وإمكاناته العلمية والمهنية وأن يعمل في حدود هذه القدرات والإمكانات.

* ألا يستخدم المعالج علاقاته المهنية لتحقيق أغراض شخصية أو اقتصادية.

* ألا يعمد المعالج إلى نقل معلومات خاطئة عن طبيعة عمله وقدراته ومهاراته إلى المرضى والجمهور.

ثانياً: المعايير المهنية:

أن يحافظ المعالج على هويته المهنية وذلك من خلال القيام بمسؤولياته وواجباته المرتبطة بالجوانب التالية:

* المحافظة على القدرات المهنية في مجال عمله من خلال التعليم الرسمي والأنشطة والخبرات غير الرسمية.

* المساهمة في نمو وتطور المهنة سواء من خلال التحقيق أو المشاركة أو البحث.

* تقبل مسؤولية إبلاغ زملاء المهنة ممن يخالفون القواعد والمبادئ المهنية الأساسية بأخطائهم، وإبلاغ الجهات الرسمية في حال الضرورة.

القيم المهنية والأخلاقية لموجهي الجماعات

(المصدر: Toseland & Rivas, ١٩٩٨: ٤٤٣-٤٤٤)

حدد اتحاد المختصين في مجال العمل مع الجماعات القيم المهنية والأخلاقية للعاملين مع الجماعات والموجهين في التالي:

* التعريف وتوفير المعلومات: أن يقوم الموجه الجماعي بتعريف أعضاء الجماعة بطبيعة العمل الجماعي وأهدافه، وتوفير جميع المعلومات التي يحتاج إليها الأعضاء والتي تساعدهم في فهم العمل ومدى الحاجة إليه.

* ملاحظة الأعضاء ومراقبتهم: تحديد حاجات ومطالب واهتمامات الأعضاء، والاهتمام بعملية اختيار أعضاء الجماعات.

* السرية: حماية أعضاء الجماعة وذلك من خلال شرح معنى ومفهوم السرية، وأهميتها، ومسؤولية الأعضاء في الحفاظ عليها.

* إنهاء أعمال الجماعة: مساعدة أعضاء الجماعة لإنهاء أعمال الجماعة بطريقة بناءة.

* الحماية الشخصية: حماية أعضاء الجماعة من المخاطر البدنية والنفسية التي يمكن أن تصيبهم نتيجة العمل الجماعي.

* إدراك القيم الشخصية: أن يفرق الموجه الجماعي بين قيمه وحاجاته

واهتماماته الشخصية وبين قيم وحاجات واهتمامات الجماعة، وأن يراعي كل ذلك خلال عمله معهم.

* العلاقات المزدوجة: تجنب تكوين علاقات مزدوجة مع بعض أو كل أعضاء الجماعة خاصة تلك العلاقات التي قد تؤثر على تقديراته وأحكامه المهنية وموضوعيته في مناقشة القضايا والمشكلات والتعامل معها.

* وضع الأهداف: أن يقوم الموجه الجماعي ببذل كل جهد ممكن لمساعدة أعضاء الجماعة في تحديد أهدافهم الشخصية.

* استخدام الأساليب: أن لا يستخدم الموجه أي أسلوب تدخلي أو علاجي ما لم يتدرب عليه ويثق في قدرته على تطبيقه والاستفادة منه.

* المشورة: أن يقدم الموجه الجماعي المشورة التي يحتاج إليها أعضاء الجماعة وذلك خلال الجلسات الجماعية الرسمية وبين الجلسات.

* إنهاء أعمال الجماعة: إنهاء أعمال الجماعة في وقت مناسب.

* التقويم والمتابعة: أن يبذل الموجه الجماعي كل جهد ممكن لتقويم أعمال الجماعة بطريقة علمية منظمة، وأن يشترك الأعضاء في هذه العملية قدر الإمكان، كما ينبغي عليه أن يناقش مع أعضاء الجماعة أساليب المتابعة المقترحة ويعمل بما تم الاتفاق عليه بهذا الشأن.

* التحويل: أن يقوم الموجه باستخدام عمليات التحويل إلى المؤسسات والخدمات المجتمعية كلما دعت الحاجة لذلك.

* النمو المهني: المساهمة في نمو المهنة من خلال المشاركة بالدراسات والممارسات والبحوث المتخصصة.

أسئلة عامة على الكتاب

س/ ما هي جذور طريقة العمل مع الجماعات؟ ثم اذكر مجالات تركيزها في بداياتها الأولى.

س/ ساهمت مجالات وتخصصات عديدة في فهم طريقة العمل مع الجماعات وتطورها اذكرها بالتفصيل.

س/ ناقش العبارة التالية: «يعتقد كثير من الممارسين أن العمل بمنهج دراسة الحالة سبق العمل بمنهج العمل مع الجماعات بسنوات عديدة».

س/ اعتمد المختصون العاملون مع الجماعات على النشاطات لحفز أعضاء الجماعة على العمل واستخدمت هذه النشاطات كوسيلة أساسية لإنجاز الأهداف الجماعية، اذكر أهم هذه النشاطات.

س/ أجب بصح أو خطأ على العبارات التالية:

١- اختلفت مجالات تركيز أهداف طريقة العمل مع الجماعات عن طريقة دراسة الحالة.

٢- ركز العمل مع الجماعات على الحالات الفقيرة فقط.

٣- استخدم المختصون في العمل مع الجماعات كلمة أعضاء بدلاً من كلمة عملاء للدلالة على الأفراد الذين يتعاملون معهم.

٤- ركزت طريقة العمل مع الجماعات على التعامل مع جوانب الضعف في شخصيات أعضاء الجماعة.

٥- تختلف طريقة العمل مع الجماعات عن طريقة دراسة الحالة في عملياتها الأساسية .

س/ اكتب باختصار عن تطور طريقة العمل مع الجماعات بين الأعوام ١٩١٠-١٩٢٠ .

س/ ناقش العبارة التالية : «ركزت الكتابات الأولى للمختصين العاملين مع الجماعات على العمليات التي تظهر خلال اجتماعات الجماعة» .

س/ ابتدأ استخدام (الجماعة كوسيلة علاجية) بين الأعوام ١٩٤٠-١٩٥٠ ، اذكر الإرهاصات الأولى لهذا الاستخدام .

س/ ما هي أهم العوامل التي ساهمت في استخدام الجماعات كوسيلة علاجية؟ .

س/ ما هي أهم التغييرات والتطورات التي طرأت على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في فترة الخمسينات؟ وضح إجابتك بأحد الآراء العلمية .

س/ اذكر أحد تعريفات الجماعة واشرحه بالتفصيل .

س/ للجماعة معنى خاص في طريقة العمل مع الجماعات ، اذكر أهم الخصائص التي تتميز بها الجماعات في هذه الطريقة .

س/ تشير كثير من الدراسات إلى وجود قصور في استخدام وممارسة طريقة العمل مع الجماعات بمفهومها الحديث في المجتمعات العربية عامة والمملكة العربية خاصة ، اذكر أهم أسباب هذا القصور .

س/ لمفهوم العمل مع الجماعات تعريفات متعددة اختر أحدها واشرحه بالتفصيل .

س/ لطريقة العمل مع الجماعات مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من طرائق التدخل، اذكر أهم تلك الخصائص موضحاً إجابتك بالشرح والمثال.

س/ اكتب باختصار عن أهمية طريقة العمل مع الجماعات كمنهج تدخلي في مهن المساعدة الإنسانية مدعماً إجابتك بالدراسات العلمية.

س/ ركزت طريقة العمل مع الجماعات في بداياتها الأولى على الترويح وتحقيق المتعة والتسلية وقضاء وقت الفراغ، ثم تطورت استخدامات هذه الطريقة وشملت جوانب نفسية واجتماعية وتربوية مختلفة ومتنوعة، اذكر أهم الأغراض التي تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى تحقيقها.

س/ اذكر أهم النظريات التي استفادت منها طريقة العمل مع الجماعات وناقش أحدها بالتفصيل.

س/ اشرح المصطلحات التالية مع توضيح علاقتها بطريقة العمل مع الجماعات:

١- الدمج والتكامل.

٢- التكيف.

٣- المحافظة على النمط الجماعي.

٤- إنجاز الهدف.

س/ لخص أهم إسهامات نظرية التحليل النفسي في طريقة العمل مع الجماعات.

س/ استفادت طريقة العمل مع الجماعات من مفاهيم وافتراضات النظرية السلوكية في جوانب الممارسة التطبيقية، اذكر أهم هذه الاستفادات.

س/ عرض لوين **Lewin** لمجموعة من المفاهيم التي ساعدت في فهم القوى المؤثرة في العمل الجماعي منها:

١- الأدوار. ٢- المعايير. ٣- القوى.

٤- التماسك والانسجام. ٥- الاتفاق. ٦- التكافؤ.

اشرح باختصار هذه المفاهيم وبين علاقة كل منها بطريقة العمل مع الجماعات.

س/ عرف مصطلح ديناميات الجماعة، وبين أهميته بالنسبة للعمل الجماعي؟

س/ أشار المؤلفان إلى أربعة عناصر أساسية مرتبطة بموضوع ديناميات الجماعة اذكرها ثم بين رأيك الشخصي في أهميتها.

س/ اكتب باختصار عن مفهوم عملية الاتصال وأهميته في العمل الجماعي، ثم اذكر أهم الأساليب التي يستخدمها الناس في نقل المعاني.

س/ ما هو دور قائد الجماعة في عمليات الاتصال والتفاعل التي تحدث داخل الجماعات؟

س/ على قائد الجماعة أن يكون واعياً بطريقة وأسلوب أعضاء الجماعة في استقبال وفهم الرسائل التي تنقل داخل الجماعة، بين أهم العوامل التي تؤثر في فهم الرسائل مدعماً إجابتك بالأمثلة.

س/ يواجه بعض أعضاء الجماعة صعوبات (كضعف السمع مثلاً) تمنعهم من الاستفادة من العمل الجماعي ماذا تقترح لمواجهة مثل هذه الصعوبات؟

س/ عملية التفاعل داخل الجماعات تتأثر بمجموعة من العوامل، اذكر أهم هذه العوامل.

س/ شرح المؤلفان ثلاثة أساليب للاتصال والتفاعل داخل الجماعات اشرحها بالتفصيل مع توضيح أنسب المواقف التي تستخدم فيها.

س/ أشار توسلاند **Toseland** وزميله عام ١٩٩٨م إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر في عملية الاتصال والتفاعل اذكرها وتحدث عنها بالتفصيل.

س/ توجد مجموعة من المبادئ الأساسية التي تساعد قائد الجماعة على الاستفادة من عملية الاتصال التي تحدث داخل الجماعات وتؤدي إلى تحقيق أهداف الجماعة اذكر خمساً منها واشرحها بالتفصيل.

س/ ماذا يقصد (بجاذبية الجماعة) وضح إجابتك بالأمثلة الكافية؟

س/ أشار المؤلفان إلى مجموعة من السمات التي تتميز بها الجماعات المتماسكة، عددها.

س/ ما هي أهم العوامل التي تساعد قائد الجماعة في جذب الأفراد إلى الجماعة؟

س/ ما المقصود بمفهوم (الضبط الاجتماعي)؟ وما هي أهميته في العمل الجماعي؟ ثم اذكر أهم العوامل التي تدعم هذه العملية داخل الجماعة.

س/ عرض المؤلفان لثلاثة عناصر رئيسة مرتبطة بمفهوم الضبط الاجتماعي داخل الجماعة هي: ١- المعايير. ٢- الأدوار. ٣- المراكز. اشرح بالتفصيل هذه العناصر.

س/ إذا كنت قائداً لإحدى الجماعات فما هي أهم القواعد التي تقترح الاهتمام بها لتساعدك في فهم عوامل الضبط الاجتماعي، وكيف يمكن أن تستفيد منها في تنظيم عملك؟

س/ ما المقصود (بثقافة الجماعة)؟ وما هو تأثيرها على العمل مع الجماعة؟

س/ لبناء ثقافة إيجابية داخل الجماعة ينبغي على القائد أن يهتم بمجموعة من القواعد اذكرها بالتفصيل.

س/ ما هي أنواع الجماعات التي يتعامل معها المختصون في مهن المساعدة الإنسانية؟

س/ أشار المؤلفان إلى مجموعة من التصنيفات الخاصة بالجماعات واستخلصا تصنيفاً خاصاً بهما تضمن ثمانية أنواع للجماعات اذكرها.

س/ اذكر أهم أهداف الجماعات التعليمية، ثم اشرح بالتفصيل دور القائد في هذا النوع من الجماعات.

س/ تتميز جماعات المحادثة الاجتماعية بمجموعة من الخصائص اذكرها، ثم حدد دور القائد في هذه الجماعات مع التمثيل لما تذكر.

س/ تعتبر جماعات النمو من الأنواع الحديثة نسبياً في طريقة العمل مع الجماعات، اكتب مذكرة مختصرة على ضوء النقاط التالية: الأهداف، دور القائد، الخصائص، المراحل.

س/ تعتمد جماعات الترويح وبناء المهارات في تحقيق أهدافها على مجموعة من النشاطات المتنوعة اذكر أهم هذه النشاطات.

س/ اذكر أهم الأغراض التي تحققها جماعات الترويح للأطفال.

س/ ما المقصود (بجماعات المساعدة الذاتية)؟ وما هي أهم الفوائد التي يجنيها أعضاء الجماعة من مشاركتهم في مثل هذا النوع من الجماعات؟

س/ قسم كاتز وبندر جماعات المساعدة الذاتية إلى خمسة أنواع أساسية اذكرها واشرحها بالتفصيل.

س/ تتلخص خطوات العمل في جماعات المساعدة الذاتية في ست خطوات رئيسة اذكرها، ثم اشرح كلا منها.

س/ عرف مفهوم (التنشئة الاجتماعية) ثم وضح علاقة هذا المفهوم بطريقة العمل مع الجماعات.

س/ ما هي المؤسسات التي تستخدم جماعات التنشئة الاجتماعية؟ وما هي نوعية الأعضاء الذين يمكن مساعدتهم بواسطة هذا النوع من الجماعات؟

س/ تنقسم جماعات التنشئة الاجتماعية إلى ثلاثة أقسام رئيسة، اذكرها ثم اشرحها.

س/ استخدمت الجماعة كمنهج للتدخل وعلاج مشكلات أعضاء الجماعة النفسية والاجتماعية فما المقصود بالعلاج؟ وما هي أهداف الجماعات العلاجية؟ وما دور القائد في هذا النوع من الجماعات؟

س/ للعمل مع الجماعات العلاجية مبادئ أساسية ينبغي الالتزام بها حددها.

س/ تمر الجماعات العلاجية بخمس مراحل أساسية اذكرها، ثم بين العمليات المرتبطة بكل مرحلة.

س/ اختلف الباحثون في تصنيفهم للمراحل التي يمر بها العمل مع الجماعات وذلك من حيث عدد هذه المراحل ومسمياتها، اذكر ثلاثاً من هذه التصنيفات واشرحها بالتفصيل.

س/ مرحلة التخطيط لتكوين جماعة تستلزم قيام القائد بالاهتمام بمجموعة من العمليات الأساسية، اكتب باختصار عن أهم العمليات المرتبطة بهذه المرحلة.

س/ وضح كيف يتم اختيار أعضاء الجماعة، وبين أهم العوامل التي تساعد القائد في هذه العملية، وما هي أهمية هذه العملية في العمل الجماعي؟

س/ أشار زاسترو ١٩٩١ إلى مجموعة من الخصائص التي تميز الجماعات الناجحة لخص رأيك الشخصي في ذلك.

س/ إذا أردت أن تحدد أهدافاً لجماعة ما فما هي أهم العوامل التي تساعدك في القيام بذلك؟

س/ ما هي أهم النشاطات التي أشار إليها سكوبر وجالينسكي ١٩٥٥ والتي تساعد في توجيه عمليات الجماعة وتكوين العلاقات وتعزيز المشاركة وإحداث التغييرات؟

س/ يعتمد قائد الجماعة على مجموعة من الوسائل والأساليب والمبادئ والأدوات والنشاطات والمهارات لإنجاز أهداف الجماعة، تحدث عن كل ذلك باختصار.

س/ يرى سكرام وماندیل ١٩٨٦ أن الجماعات تعمل وفق خطة مدروسة لتنفيذ نوعين من النشاطات هما: النشاطات المبرمجة، والنشاطات التي تحافظ على استمرارية الجماعة، ناقش ذلك موضحاً إجابتك بالأمثلة.

س/ اقترح لورانس مجموعتين من النشاطات الأساسية المرتبطة بالعمل مع الجماعات هي: النشاطات أو الأساليب المعرفية العقلية التي تستلزم المعرفة، والنشاطات أو الأساليب العملية التي تستلزم الفعل، اشرح ما المقصود بذلك.

س/ أشار المؤلفان إلى أن عملية تحديد البناء الرسمي للجماعة يتضمن خمس عمليات فرعية هي:

١- تحديد حجم الجماعة.

٢- تحديد نوع العضوية.

٣- تحديد شروط العضوية.

٤- تحديد مدة العمل.

٥- تحديد الإمكانيات.

طبق هذه العمليات على جماعة من الجماعات.

س/ الإعلان عن الجماعة يحتاج إلى مهارات فماذا تقترح لإتمام هذه المهمة.

س/ (التعاقد والاتفاق) أحد العمليات الأساسية في مرحلة التخطيط، فما المقصود بذلك؟ ثم وضح كيفية صياغة الاتفاق، وأنواعه، والمعايير التي يستلزمها العمل الجماعي.

س/ للجلسة الأولى أهمية خاصة في العمل مع الجماعات فما هي أهم العمليات التي ينبغي أن يركز عليها القائد في هذه الجلسة؟

س/ يواجه القائد في بداية العمل الجماعي صعوبات مرتبطة بشخصيات أعضاء الجماعة وسلوكياتهم يحتاج إلى التعامل معها، اذكر إحدى هذه الصعوبات وعالجها.

س/ ما هي أهم الجوانب التي ينبغي أن يركز عليها قائد الجماعة في عمليتي الدراسة والتشخيص؟

س/ تدخل القائد مع الجماعة يتم على ثلاثة مستويات أساسية اذكرها، ثم تحدث عنها بالتفصيل.

س/ اقترح المؤلفان بعض التعليمات التي تساعد القائد في إدارة الجلسات اذكر أهمها.

س/ على ماذا تدل هذه العبارات:

(لا أعرف ماذا أفعل)

(أشعر بأنني غير مرغوب فيه داخل الجماعة!)

(هذا الشخص لا يعجبني!)

(لا أحب التعرف على الآخرين!)

(يبدو لي أن هذا العمل غير مفيد!)

س/ عملية تقويم أعمال الجماعة من العمليات الأساسية في العمل الجماعي، كيف يمكن أن تقوم العمل الجماعي؟ وضح إجابتك بمثال.

س/ يستخدم القائد مجموعة من المهارات التي تساعده في توجيه عمليات الجماعة اذكر أهم هذه المهارات واشرحها بالتفصيل.

س/ ما المقصود بالمهارات الحضورية؟.

س/ عملية جمع المعلومات والقيام بعملية التشخيص أو التقدير تستلزم قيام القائد باستخدام مهارات الوصف والتحديد ومهارات الاستكشاف والتلخيص والتجزئة والتحليل والتفسير اشرح هذه المهارات موضحاً إجابتك بالأمثلة الكافية.

س/ يستخدم القائد المهارات التطبيقية لمساعدة أعضاء الجماعة في القيام بإنجاز الأعمال التي تم الاتفاق عليها داخل الجماعة فما هي هذه المهارات؟

س/ اشرح بالتفصيل مهارات توفير المعونة النفسية موضحاً إجابتك بالأمثلة.

س/ لاستخدام مهارة المواجهة شروط وضوابط اذكرها، ثم اشرحها بالتفصيل.

س/ متى تستخدم المواجهة كأسلوب علاجي؟

س/ اشرح مع التمثيل مهارات لعب الأدوار والتمرين والتدريب.